

**Diversity Management in Öffentlichen Bibliotheken:
Individuelle Verschiedenheit der Mitarbeiter erkennen und nutzen.
Wie multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in dreizehn
deutschen Großstädten?**

Masterarbeit

Master of Library and Information Science (MALIS)
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften
Fachhochschule Köln

vorgelegt von:

Svetlana Andreeva
Matr. Nr.: 11073856

am 18.09.2014 bei Herrn Michael Vetten, Verwaltungsdirektor a.D. an der
FH Köln

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, die Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt zu haben.

Bremen, den 18.09.2014

pers. Unterschrift

Abstract

Diversity Management gehört zu den wichtigen personalpolitischen Instrumenten. Aufgezeigt wird die personelle Dimension von Diversity Management in Öffentlichen Bibliotheken Deutschlands und damit verbundene Möglichkeiten. Die Bibliotheken sollen Menschen unterstützen, ein autarkes und dennoch in die Gesellschaft eingebundenes Leben zu führen. Im Hinblick auf Migranten sollen diese Einrichtungen vor allem eine integrative Funktion erfüllen. Ein freier und niedrigschwelliger Zugang zu Bibliotheken, der von den Bibliothekaren ermöglicht wird, die nicht nur notwendige Qualifikationen haben, sondern eventuell auch die Muttersprache des Migranten sprechen und somit gegebene Mentalitätsunterschiede kennen, ist substanziell bei der Erfüllung dieser Funktion. Diversity Management soll dabei helfen, die individuellen Stärken und Unterschiede der Mitarbeiter hervorzuheben und diese im Sinne der Ideenbereicherung und der kulturellen Offenheit eines Betriebs sensibel zu nutzen. In der vorliegenden Arbeit wird eine exemplarische Umfrage vorgestellt, die den Status Quo von Diversity Management in den Öffentlichen Bibliotheken der 13 deutschen Großstädte untersucht.

Dazu wurden die Leitungen der Öffentlichen Bibliotheken gebeten, einen Fragebogen auszufüllen, der auf einer Studie zur interkulturellen Bibliotheksarbeit der Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg aufbaut.

Die Ergebnisse verdeutlichen die Heterogenität in der Umsetzung von Diversity Management, der Relevanz in der Personalpolitik sowie der Angebotsgestaltung für die Kunden mit Migrationshintergrund.

Der Notwendigkeit des stärkeren Ausbaus von Diversity-Management-Maßnahmen indes sind sich alle der befragten Bibliotheken bewusst.

Schlagwörter: Globalisierung, Migrant, personelle Vielfalt, Diversity Management, Öffentliche Bibliotheken, multikulturelle Bibliotheksarbeit

Abstract

Diversity management belongs to the most important tools in human resource politics. The personnel aspect of diversity management in German public libraries will be described here as well as the possibilities that are linked with this aspect. Libraries are supposed to support people in leading a self-sufficient life where they are integrated into society. With respect to immigrants these facilities should above all fulfill an integrative function. Free-of-charge and low-threshold access to libraries permitted by librarians who not only have the necessary qualifications, but perhaps also speak the immigrants' native language and thus know the relevant differences in mentality, are essential to the fulfillment of this function. Diversity management should help to emphasise the individual strengths of and differences between their employees and to use these sensibly for the purposes of enrichment of ideas and creating cultural openness in a company. In the present master thesis an exemplary survey is introduced which examines the status quo of diversity management in the public libraries in Germany's thirteen large cities.

The management of public libraries was asked to fill in a questionnaire. This questionnaire builds on a study of intercultural library work in Friedrichshain-Kreuzberg public library.

The results make clear the heterogeneity in implementation of diversity management, its relevance to personnel politics as well as to designing the services on offer to customers from overseas.

Meanwhile everybody working at the libraries surveyed is aware of the need for stronger development in diversity management measures.

Subject headings: globalisation, immigrant, diverse staff, diversity management, public library, cross-cultural library work

Inhaltsverzeichnis

Eidesstattliche Erklärung	2
Abstract	3
Abbildungsverzeichnis	8
Tabellenverzeichnis.....	10
Abkürzungsverzeichnis	11
1 Einleitung	12
2 Einführung in das Thema: Definitiorische Abgrenzung	14
2.1 Kultur	15
2.2 Migrant	15
2.3 Migrationshintergrund.....	16
3 Diversity und Diversity Management in Bibliotheken	18
3.1 Diversity	19
3.2 Diversity Management	21
3.3 Entstehungsgeschichte von Diversity Management.....	22
3.4 Öffentliche Bibliotheken in der Bundesrepublik Deutschland	25
3.5 Gesetzliche Rahmenbedingungen von Diversity Management in Öffentlichen Bibliotheken	28
3.6 Globalisierung und Internationalisierung.....	31
3.7 Beschäftigung von Personen mit Migrationshintergrund	33
3.7.1 Bevölkerungsstruktur Deutschlands.....	34
3.7.2 Beschäftigung von Personen mit Migrationshintergrund in Deutschland ..	35
3.8 Stereotype und Vorurteile	36
3.9 Vorbehalte und Erfolgsfaktoren von Diversity Management	37
3.10 Interkulturelle Bibliotheksarbeit	40
4 Bewertung der vorgestellten theoretischen Befunde vor dem Hintergrund der durchgeführten Untersuchung.....	42

5	Empirische Untersuchung: Diversity Management in Öffentlichen Bibliotheken in dreizehn deutschen Großstädten	46
5.1	Zum Ablauf der Untersuchung.....	46
5.2	Die Stichprobe.....	47
5.3	Forschungsinstrument	49
5.3.1	Zum Aufbau des Fragebogens	50
5.3.1.1	Themenblock „Personal“	51
5.3.1.2	Themenblock „Strategische Ziele und Organisation der Bibliothek“ ..	52
5.3.1.3	Themenblock „Angebot und Kunden“	53
5.3.1.4	Themenblock „Ihre Meinung ist gefragt!“	55
5.4	Auswertungsmethode.....	55
5.5	Ergebnisse	55
5.5.1	Beteiligungsquote.....	56
5.6	Untersuchungsergebnisse	58
5.6.1.1	Personal	58
5.6.1.2	Strategische Ziele und Organisation der Bibliothek	63
5.6.1.3	Angebot und Kunden	68
5.6.1.4	Ihre Meinung ist gefragt!	73
5.6.2	Zusammenfassung und Bewertung	77
6	Fazit und Ausblick	81
6.1	Fazit: So multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland ..	81
6.2	Ausblick	84
7	Literatur.....	87
	Anhang.....	96
Anhang A	Das Anschreiben zum Fragebogen.....	97
Anhang B	Fragebogen zur Umfrage.....	100
Anhang C	Auswertung der Befragung	105

Anhang D	Tabellenband zum Anhang C.....	114
Anhang E	Exzerpte des E-Mail-Verkehrs zwischen den Öffentlichen Bibliotheken und der Autorin	123

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Diversity Dimensionen frei nach Gardenswartz und Rowe.....	30
Abbildung 2: Modellhafte Organisation eines ausgebauten großstädtischen Bibliothekssystems.....	57
Abbildung 3: Beteiligung an der Befragung	58
Abbildung 4: Prozentualer Anteil der Bibliotheksmitarbeiter mit Migrationshintergrund	59
Abbildung 5: Muttersprachen des Bibliothekspersonals.....	60
Abbildung 6: Sonstige Muttersprachen des Bibliothekspersonals.....	60
Abbildung 7: Bewerberanforderungsprofil mit dem Wunsch nach mehr Bewerber mit Migrationshintergrund.....	61
Abbildung 8: Fortbildungen zu interkulturellen Themen	62
Abbildung 9: Förderungsart von Fortbildungen zu interkulturellen Themen.....	62
Abbildung 10: Öffentliche Bibliotheken, die ein Bibliotheksleitbild besitzen.....	64
Abbildung 11: Öffentliche Bibliotheken, die ihre Ziele zu den Dienstleistungen für die Personen mit Migrationshintergrund im Bibliotheksleitbild verankert haben.....	64
Abbildung 12: Angebote der befragten Bibliotheken, die Belange von Personen mit Migrationshintergrund berücksichtigen	65
Abbildung 13: Angebote der befragten Bibliotheken an die Personen mit Migrationshintergrund.....	66
Abbildung 14: Kooperationsinstitutionen im Einzugsgebiet der befragten Bibliotheken	67
Abbildung 15: Berücksichtigung der demografischen Entwicklung beim Erstellen des Bibliotheksangebots für Nutzer mit Migrationshintergrund.....	69
Abbildung 16: Ausstattung der Öffentlichen Bibliotheken gerichtet auf die Kunden mit Migrationshintergrund.....	70
Abbildung 17: Mehrsprachige Veranstaltungen in Öffentlichen Bibliotheken in den Jahren 2011 bis 2013.....	71

Abbildung 18: Einbindung der Nutzer mit Migrationshintergrund in die Gestaltung interkultureller Bibliotheksangebote.....	72
Abbildung 19: Zufriedenheit mit den existierenden Angeboten für Bibliothekskunden mit Migrationshintergrund	74
Abbildung 20: Unzufriedenheitsgründe mit den existierenden Angeboten für die Nutzer mit Migrationshintergrund	74
Abbildung 21: Zufriedenheit mit den Fortbildungsmöglichkeiten für das Bibliothekspersonal.....	76
Abbildung 22: Anzahl der befragten Öffentlichen Bibliotheken mit dem Personal mit Migrationshintergrund versus Anzahl der Angebote für Personen mit Migrationshintergrund.....	78

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Diversity-Ansätze.....	24
Tabelle 2: Ausländeranteil der Bevölkerung in den 20 größten Städten Deutschlands..	48

Abkürzungsverzeichnis

AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
BID	Bibliothek und Information Deutschland
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BP	British Petroleum (früher), Energiekonzern
DESTATIS	das Statistische Bundesamt
DPF	Deutsche Gesellschaft für Personalführung
GG	Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland
IFLA	International Federation of Library Association and Information
LH	Landeshauptstadt
LIS	Library and Information Science
max.	maximal
ÖB	Öffentliche Bibliothek(en)
S.	Seitenzahl
OECD	die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

1 Einleitung

Der Ausgangspunkt für die Wahl des Themas der geplanten Masterarbeit war eines von zwei Praxisprojekten, die im Rahmen des Studienganges MALIS 10 (Master of Library and Information Science, Jahrgang 2010) durchgeführt wurden, genauer das Praxisprojekt zum Thema "Interkulturelle Bibliotheksarbeit im internationalen Vergleich: Stand und Perspektiven am Beispiel von jeweils zwei Bibliotheken in Deutschland, Polen und Russland".¹

Im Rahmen der Themenfindung für die geplante Masterarbeit wurden umfassende Literaturrecherchen mit Fokus auf die Beschäftigung von Menschen mit Migrationshintergrund in deutschen Bibliotheken durchgeführt.

Im Laufe der Rechercharbeiten wurde deutlich, dass es sinnvoll wäre, sich nur auf eine Bibliothekssparte, also entweder Öffentliche oder Wissenschaftliche Bibliotheken, zu konzentrieren, um den Rahmen der Arbeit nicht zu sprengen. Die Wahl fiel auf die Öffentlichen Bibliotheken, weil diese Einrichtungen als Ort der Integration aller Bevölkerungsschichten dienen sollen.

Es existiert mittlerweile eine Vielzahl an Veröffentlichungen, die sich mit dem Thema der interkulturellen Bibliotheksarbeit auseinander setzen. Dabei wird der Aspekt der Bibliotheksarbeit mit Migranten besonders intensiv beleuchtet.² Neue Aspekte der Personalpolitik im Kontext „Diversity Management“ in Bibliotheken hingegen finden im wissenschaftlichen Diskurs - wenn überhaupt - nur am Rande Beachtung.^{3,4}

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, die personelle Dimension⁵ von Diversity Management in ÖB Deutschlands und damit verbundene Möglichkeiten zu beleuchten, da diese (nach eigenen Recherchen) den Gegenstand lediglich einiger weniger Veröffentlichungen darstellen.

Der Leitgedanke der vorliegenden Masterarbeit lautet daher: Wie multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in dreizehn deutschen Großstädten?⁶

¹ Durchgeführt wurde das Projekt von Frau Beate Renate Somorowsky und Frau Svetlana Andreeva. Die Betreuung erfolgte durch Prof. Dr. Hermann Rösch.

² Hierzu siehe auch Ulucan 2008.

³ Aussage basiert auf eigenen Recherchen.

⁴ Hierzu siehe auch Kaiser 2008.

⁵ Es ist nicht möglich, im Rahmen der vorliegenden Arbeit auf alle Diversity-Dimensionen einzugehen.

⁶ Da es nicht realisierbar ist, alle Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland im Rahmen einer Masterarbeit zu untersuchen, wurde beschlossen, sich auf die ÖB in dreizehn deutschen Großstädten – laut dem Statistischen Bundesamt - zu konzentrieren.

Die vorliegende Arbeit besteht aus einem theoretischen Teil (Kapitel 2 – 4) sowie einem Praxisteil (Kapitel 5 – 6).

Zunächst erfolgt eine Einführung in das behandelnde Thema, in der die wichtigsten Begrifflichkeiten definiert werden.

Im dritten Kapitel wird die Thematik von Diversity und Diversity Management in ÖB beleuchtet: Die Begrifflichkeiten „Diversity“ und „Diversity Management“ sowie die Entstehungsgeschichte von Diversity Management werden dargestellt. Darüber hinaus wird auf den Begriff „Öffentliche Bibliothek“ näher eingegangen. Gesetzliche Rahmenbedingungen, Globalisierungs- sowie Internationalisierungsvorgänge, aber auch daraus folgende Konsequenzen werden beschrieben. Außerdem wird in diesem Kapitel der Zusammenhang zwischen der Interkulturellen Bibliothek und Diversity Management erklärt.

Des Weiteren, im Kap. 4, werden die vorgestellten theoretischen Befunde vor dem Hintergrund der vorzustellenden Untersuchung bewertet.

Im Mittelpunkt des praktischen Teils der Masterarbeit steht die durchgeführte empirische Untersuchung ausgewählter ÖB.⁷ Zunächst werden der Ablauf, die Stichprobe sowie das Forschungsinstrument der Untersuchung dargestellt. Als nächstes wird die Auswertungsmethode erläutert, um sodann die gewonnenen Ergebnisse darzustellen und zu interpretieren. Im Kapitel 6 werden die zentralen Erkenntnisse aus der durchgeführten Untersuchung sowie ein thematischer Ausblick vorgestellt.⁸

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im folgenden Text sowie in der nachfolgenden Masterarbeit die maskuline Form verwendet. Es sind aber stets beide Geschlechter gemeint.

⁷ An dieser Stelle möchte ich allen ÖB danken, die trotz der engen personellen und finanziellen Ressourcen sich Zeit genommen und die Fragen beantwortet haben. Einen besonderen Dank möchte ich Frau Beyer und Frau Barckow von den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen sowie dem stellvertretenden Direktor der Stadtbibliothek Bremen Herrn Miedtke aussprechen, die mit bemerkenswerter Geduld die zusätzlichen Fragen beantwortet haben, und Herr Miedtke sich sogar Zeit für ein persönliches ausführliches Interview genommen hat.

⁸ Das Anschreiben zum Fragebogen, Fragebogen selbst, die Auswertungsergebnisse, die nicht in die Ergebnisdarstellung eingeflossen sind sowie das Tabellenband zu den Befragungsergebnissen können dem Anhang entnommen werden.

2 Einführung in das Thema: Definitiorische Abgrenzung

Am 14. August 2006 wurde das AGG⁹ - mit dem Ziel mögliche Benachteiligungen wegen Rasse, Herkunft, Geschlecht, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Orientierung der in Deutschland lebenden Menschen zu unterbinden - erlassen.¹⁰

Am 13. Dezember 2006 wurde die „Charta der Vielfalt“ – eine sogenannte Selbstverpflichtung der Unternehmen Daimler Chrysler, Deutsche Bank, Deutsche Telekom und Deutsche BP – unterzeichnet. Die Initiative hat zum Ziel die Anerkennung, Wertschätzung und Einbeziehung von Vielfalt in der Unternehmenskultur in Deutschland zu fördern. Organisationen sollen ein Arbeitsumfeld schaffen, das frei von Vorurteilen ist. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen Wertschätzung erfahren – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität.¹¹

Am 21. März 2007 unterzeichneten weitere 32 Unternehmen und öffentliche Einrichtungen die Charta der Vielfalt. Inzwischen besteht die Gruppe der Unterzeichner aus Großunternehmen, klein- und mittelständischen Unternehmen, Kleinstunternehmen, öffentlichen Einrichtungen und Vereinen, Verbänden und Stiftungen. Im Jahr 2010 wurden der gemeinnützige Verein Charta der Vielfalt e.V. sowie 2011 die Geschäftsstelle zur Koordinierung der Initiative gegründet.¹²

Das Thema der Vielfalt scheint in der Gesellschaft angekommen zu sein. Aber ab wann und wo nahm die Beschäftigung mit den unterschiedlichen Aspekten von Vielfalt ihren Anfang? Was bedeutet die mittlerweile im deutschen verwendet englische Begrifflichkeit „Diversity“ genau und warum muss diese gemanagt werden?

Doch zunächst sollen die für die vorliegende Arbeit zentralen Begrifflichkeiten wie „Kultur“, „Migrant“ sowie „Migrationshintergrund“ geklärt werden, da diese keine allgemein gültige Definition besitzen, sondern je nach Verfasser mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen betrachtet werden. Es ist notwendig, diese Begriffe zu operationalisieren, um ihre Verwendung innerhalb der vorliegenden Arbeit zu verdeutlichen bzw. transparent zu machen.

⁹ Hierzu siehe auch Bundestag 2006.

¹⁰ Vgl. Gessler/Stübe 2008, S. 9.

¹¹ Vgl. Gessler/Stübe 2008, S. 9; Charta der Vielfalt e.V. 2011a.

¹² Vgl. Charta der Vielfalt e.V. 2011c.

2.1 Kultur

Im Rahmen der Beschäftigung mit der Entwicklung des Begriffs „Kultur“ wurde deutlich, dass sich der Kulturbegriff disziplinübergreifend und somit auch multidimensional darstellt.¹³ Für das in der vorliegenden Arbeit durchgeführte Forschungsvorhaben erweist sich die im nachstehenden Zitat angeführte Definition als geeignet:

"Grundsätzlich wird unter **Kultur** eine bestimmte Anzahl expliziter Werte und Normen sowie impliziter Grundannahmen von Gesellschaften, Teilgesellschaften oder sozialen Gruppen verstanden, durch die diese sich nach außen abgrenzen und nach innen integrieren."¹⁴

Dieses Verständnis soll entsprechend den nachfolgenden Ausführungen zugrunde liegen.

Heutzutage wird eine Person nicht ausschließlich von ihrer ethnischen und nationalen Herkunft beeinflusst - auch bedingt durch die allgegenwärtige Globalisierung -, vielmehr werden kulturelle Erkenntnisse und Erfahrungen aus anderen Kulturen adaptiert und tragen auf diesem Weg zur Prägung der Identität einer Person bei.¹⁵ Das bedeutet eine steigende Komplexität und Vielfalt unserer Gesellschaft durch die gegenwärtigen Formen des kulturellen Wandels.¹⁶

In Bibliotheken, als bedeutsame Orte der Information und Begegnung, gehören Kommunikationsprozesse zu den wichtigen kulturellen Leistungen. Bibliotheksmitarbeiter geben ihre eigenen kulturellen Wahrnehmungs- und Ausdrucksformen weiter und kommen so zu einem zwischenmenschlichen Austausch mit den Kunden mit den ähnlichen Erfahrungen. So kann in Bibliotheken eine neue Organisationskultur geschaffen werden, die die Wertschätzung und Anerkennung der Diversität zum Ausdruck bringt.¹⁷

2.2 Migrant

In den Diskussionen über Migration werden häufig unterschiedliche Begriffe für eine Wortbedeutung gebraucht: Ausländer, Migrant, Immigrant, Zuwanderer, Person mit Migrationshintergrund.¹⁸

In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff „Person bzw. Bevölkerung mit Migrationshintergrund“ bevorzugt.

¹³ Vgl. Voigt 2013, S. 108.

¹⁴ Koch 2012, S. 54.

¹⁵ Vgl. Koch 2012, S. 55.

¹⁶ Vgl. Kaufmann 2013, S. 19.

¹⁷ Vgl. Kaiser 2008, S. 36.

¹⁸ Vgl. Settlemeyer/Erbe 2010, S. 5.

Der Begriff „Migrant“ bezieht sich auf sehr unterschiedliche Konzepte, je nachdem, in welchem Land er gebraucht wird. In den traditionellen Einwanderungsländern, wie Australien, Kanada, Neuseeland und den Vereinigten Staaten, wird so die Bevölkerung bezeichnet, die im Ausland geboren wurde. Im Gegensatz dazu meint derselbe Begriff in Deutschland und meisten anderen europäischen Ländern eine Person mit einer ausländischen Staatsangehörigkeit.¹⁹

Mittlerweile werden unter dem Begriff "Personen mit Migrationshintergrund" alle Zuwanderungsgruppen und deren Nachkommen subsummiert,²⁰ also die Bevölkerungsgruppe, die nach 1949 in das Territorium der heutigen Bundesrepublik Deutschland zugewandert ist, alle in Deutschland geborene Ausländer und diejenigen, die zwar in Deutschland geboren wurden, aber einen zugewanderten oder im Ausland geborenen Elternteil besitzen.²¹

2.3 Migrationshintergrund

„So intuitiv verständlich der Begriff Migrationshintergrund zunächst scheint, so unterschiedlich sind die vorliegenden Konzepte zu seiner Definition.“²²

Die in dem Zitat angeführten unterschiedlichen dem Begriff Migrationshintergrund zugrundeliegenden Konzepte sind mit der geschichtlichen Entwicklung in Deutschland verbunden. Das Leben in der multikulturellen Gemeinschaft gehört in Deutschland zum Alltag und prägt dementsprechend die deutsche Gesellschaft, ein Aspekt der in der Migrations- und Integrationspolitik berücksichtigt werden muss. Für eine zielorientierte und effektive Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund werden stets valide Daten zur Bevölkerung mit Migrationshintergrund in Deutschland gebraucht.²³ Deswegen hat sich das DESTATIS besonders intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt. In der Fachserie „Bevölkerung und Erwerbstätigkeit: Bevölkerung mit Migrationshintergrund – Ergebnisse des Mikrozensus 2012“ wurde versucht, eine ausgewogene definitorische Bestimmung des Begriffs „Migrationshintergrund“ festzulegen. Demnach wird bei der Festlegung des Migrationshintergrunds zum einen nur die Zuwanderung auf das Gebiet der heutigen Bundesrepublik Deutschland ab 1950 berücksichtigt. Zum anderen wurden die Nachkommen der Zuwanderer in die Statistik einbezogen, die bereits in der Bundesrepublik geboren worden sind. Dabei kann das Statistische Bundesamt die Bevölkerung mit Migrationshintergrund bis in die dritte

¹⁹ Vgl. OECD 2005, S. 12.

²⁰ Vgl. Settlemeyer/Erbe 2010, S. 5.

²¹ Vgl. Statistisches Bundesamt 2013a, S. 6.

²² Hartmann/Jackisch 2013, S. 2.

²³ Statistisches Bundesamt 2014.

Generation unterscheiden.²⁴ Dabei helfen solche Variablen wie Staatsangehörigkeit, Einbürgerung, Geburtsland und Zuzugsjahr.²⁵

Es bleibt noch anzumerken, dass der Begriff „Bevölkerung mit Migrationshintergrund“ in Wissenschaft und Politik schon länger gebraucht wird und ausdrückt, dass nicht nur die eigentlichen Migranten, sondern auch ihre Nachkommen bis zu einer bestimmten Generation in der Begriffsdefinition berücksichtigt werden.²⁶

Auf welchem Wege die Dienste zu einer besseren Integration der Personen mit Migrationshintergrund angeboten werden können und was gemacht werden kann, um das Personal²⁷ in der sich ständig verändernden Gesellschaft zu unterstützen und zu fördern, zeigt der Diversity-Management-Ansatz.

Im folgenden Kapitel werden die Begriffe „Diversity“ und „Diversity Management“ genauer definiert, die Entstehungsgeschichte sowie die Rahmenbedingungen von Diversity Management erläutert.

²⁴ Statistisches Bundesamt 2013a, S. 5.

²⁵ Settlemeyer/Erbe 2010, S. 9.

²⁶ Statistisches Bundesamt 2013a, S. 5.

²⁷ Denn es muss nicht zwingend Personal mit Migrationshintergrund sein, um auf die Bedürfnisse der Nutzer optimal eingehen zu können.

3 Diversity und Diversity Management in Bibliotheken

Das Thema der Unterschiede, der Vielfalt der Bevölkerung ist im 21. Jahrhundert aktueller denn je. Der Systemtheoretiker Niklas Luhmann bezeichnete schon Ende der 1990er Jahre das 21. Jahrhundert als Jahrhundert der „Inklusion und Exklusion“²⁸ und deutet so den dringenden Bedarf am gegenseitigen Respekt aller Menschen an, also die Inklusion, um ein harmonisches Zusammensein möglich zu machen und dies nicht durch das Abstoßen (Exklusion) zu gefährden.

Im Jahr 2004 untersuchte die OECD²⁹ die Arbeitsmarktintegration von Migranten und ihrer Kinder in mehreren Mitgliedstaaten. Nach Schweden war Deutschland das zweite untersuchte Land. Hintergrund des Projekts war die Tatsache, dass die Zuwanderung in vielen Staaten als eine mögliche Maßnahme gegen die negativen Folgen des demografischen Wandels gesehen wird. Zum Zeitpunkt der durchgeführten Untersuchung betrug der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund in Deutschland mehr als 12 Prozent an der gesamten Bevölkerung Deutschlands.³⁰

ÖB leisten mit spezifischen Angeboten u.a. soziale Arbeit für besondere Benutzergruppen. Die diesbezüglichen Dienstleistungen werden als „zielgruppenorientierte Bibliotheksarbeit“³¹ bezeichnet und stehen damit allen Menschen zur Verfügung, die in irgendeiner Weise benachteiligt sind und/oder sich in außergewöhnlichen Lebenssituationen befinden. Und obwohl diese Art der Bibliotheksarbeit seit den 1990-ern Jahren von den Einsparungen im öffentlichen Sektor besonders hart betroffen war, gewinnt die zielgruppenorientierte Bibliotheksarbeit aktuell durch die Stärkung interkultureller und demografischer Themen in der Politik wieder an Bedeutung.³²

So räumt u.a. die IFLA in ihrem Manifest „Multikulturelle Gemeinschaften. Richtlinien für Bibliotheksdienstleistungen“ den ÖB einen großen Stellenwert für die Unterstützung und Ausformung einer interkulturellen Identität von Gemeinden ein und fordert u.a. eine Wiedergebe kultureller Tendenzen in der Gemeinde, aber auch die

²⁸ Vgl. Pauser/Wondrak 2011, S. 11.

²⁹ „Die OECD ist ein in seiner Art einzigartiges Forum, in dem die Regierungen von 30 demokratischen Staaten gemeinsam daran arbeiten, den globalisierungsbedingten Herausforderungen im Wirtschafts-, Sozial- und Umweltbereich zu begegnen.“ OECD 2005, S. 2.

³⁰ Vgl. OECD 2005, S. 3.

³¹ Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 64.

³² Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 64.

Zusammenarbeit mit anderen kulturellen Einrichtungen, um vorhandene kulturelle Traditionen bzw. die Vielfalt (Diversity) unterstützen zu können.³³

3.1 Diversity

„Diversity“ kommt aus dem englischen und meint die Heterogenität, die Vielfalt oder auch die Verschiedenartigkeit aller Menschen. Der Begriff darf allerdings nicht ausschließlich auf die Herkunft oder das Geschlecht oder andere Eigenschaften von Minderheiten bezogen werden. Der Gegenstand dieses Begriffes ist vielfältiger und facettenreicher.³⁴

Manfred Becker stellt fest, dass schon die Begriffsdefinitionen von Diversity unterschiedlich ausfallen, und zwar

„hinsichtlich des Ausmaßes an Inklusion unterschiedlicher Merkmale der Mitarbeiter, die aufgrund ihrer Auswirkung auf die Arbeitsbeziehungen forschungsrelevant sind.“³⁵

Darüber hinaus werden sichtbare – „surface-level diversity“ – Merkmale wie Alter, Geschlecht, Herkunft, Religion, Bildungsstand und unsichtbare – „deep-level diversity“ – Merkmale wie kulturelle Werte und Erkenntnisse mit unterschiedlicher Gewichtung der Faktoren innerhalb des Diskurses behandelt. Gemeinsam ist den Attributen, dass sie jeweils eigene Auswirkung auf die Arbeitswelt haben können.³⁶

Zusätzlich thematisiert Manfred Becker zwei weitere sozio-ökonomische Aspekte von Diversität: den Statusunterschied und die Einordnung zu einer bestimmten Hierarchieschicht (in Bezug auf die Führungsposition).³⁷

Bezogen auf Bibliotheken bedeutet "Diversity" nicht nur die Berücksichtigung der Verschiedenheit der Nutzer, sondern auch eine gezielte Anwerbung von Bibliotheksmitarbeitern mit Migrationshintergrund, die neben der Sprache der Nutzer auch kulturelle und mentale Besonderheiten dieser kennen und sich entsprechend in die der Benutzer hineinversetzen können.³⁸ Diese Aspekte sind von essentieller Bedeutung, denn Bibliotheken besitzen im Hinblick auf die Nutzer mit Migrationshintergrund vor allem eine integrative Funktion. Ein freier und niederschwelliger Zugang zu Bibliotheken,³⁹ der von Bibliothekaren ermöglicht wird, die nicht nur notwendige Qualifikationen haben, sondern auch die Muttersprache des Migranten sprechen und

³³ Vgl. IFLA 2009, S. 7.

³⁴ Vgl. Pauser 2011, S. 29; Becker 2006, S. 7.

³⁵ Becker 2006, S. 7.

³⁶ Vgl. Becker 2006, S. 7.

³⁷ Vgl. Becker 2006, S. 7f..

³⁸ Vgl. Kaiser 2008, S. 21.

³⁹ Vgl. Kaiser 2008, S. 21.

somit auch gegebene Mentalitätsunterschiede kennen, ist substanziell bei der Erfüllung dieser Aufgaben.

Best-Practice-Beispiele aus dem Ausland⁴⁰ zeigen, dass der Begriff „Diversity“ nicht nur auf die Menschen bezogen werden kann, sondern auch auf die inhaltliche Bibliotheksvielfalt. Bibliotheken – insbesondere Öffentliche – sollten im Stande sein, in einer veränderten Umwelt auch nichtbibliotheksspezifische Dienste anzubieten.⁴¹

Im Rahmen der thematischen Recherche für die vorliegende Arbeit wurden zwei Veröffentlichungen gefunden, die sich mit dem Begriff „Diversity“ in deutschen Bibliotheken beschäftigen: Zum einen eine an der Hochschule der Medien Stuttgart geschriebene Bachelorarbeit zum Thema diversity-orientiertes Personalmanagement in Bibliotheken.⁴² Und zum anderen ein Praxisbericht aus Friedrichshain-Kreuzberg „Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld“.⁴³ Das Projekt aus dem Jahr 2009 hatte zwei Ziele: erstens eine Ausrichtung der Bibliotheksarbeit auf das sozialpolitische Ziel der Integration und zweitens eine Optimierung der organisationalen interkulturellen Öffnung der Stadtbibliothek. Dabei ging es primär nicht um den Ausbau des Angebots für die Kunden mit Migrationshintergrund, denn dieses sowie die Anzahl der Kunden mit Migrationshintergrund selbst umfangreich waren, sondern um die Qualität und die Inhalte der vorhandenen Angebote. Zusätzlich wurde die Entwicklung eines standardisierten Ablaufs angestrebt, um die interkulturelle Ausrichtung in die Arbeitsabläufe und Organisation der Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg möglichst natürlich zu integrieren.⁴⁴ Es ging also nicht darum ein theoretisches Konzept zu kreieren, sondern konkrete Maßnahmen für die Praxis erarbeiten und im Anschluss an das Projekt diese auch umsetzen.⁴⁵

Das Projekt baute auf vier Säulen: eine davon war die Entwicklung

⁴⁰ An dieser Stelle werden in der einschlägigen Literatur Beispiele aus Kanada, USA, Finnland etc. aufgeführt. Z. B. Wolfgang Kaiser beschreibt in seinem Buch das Beispiel von Gellerup Community Center in Aarhus, Dänemark. Die Stadtbibliothek beschäftigt viele ehrenamtlichen Mitarbeiter und kooperiert mit benachbarten Institutionen und Vereinen, um den Bedarf von Nutzern mit Migrationshintergrund abzudecken. Außerdem sind im Bibliotheksgebäude andere soziale Einrichtungen untergebracht, die eine aktive Hilfestellung für alle Bürger mit Migrationshintergrund leisten. Vgl. Kaiser 2008, S. 84f.. Die Öffentliche Bibliothek Den Haag erstellt z. B. Informationsmaterialien zu türkischen und marokkanischen Publikationen, die alle niederländischen Bibliotheken nutzen können. Vgl. Larsen/Jacobs/van Vlimmern 2004, S. 74. Die Zweigstelle Rinkeby im Vorort Stockhoms (Schweden) stellt sehr gern mehrsprachige Mitarbeiter, die zum einen die Bibliotheksbesucher in deren Muttersprache bedienen können und zum anderen fremdsprachige Medien auswählen, beschaffen und diese katalogisieren können. Die fehlenden bibliothekarischen Kenntnisse werden dann durch diverse Schulungen nachgeholt. Vgl. Larsen/Jacobs/van Vlimmern 2004, S. 78.

⁴¹ Vgl. Kaiser 2008, S. 20.

⁴² Hierzu siehe auch Kursawe 2010.

⁴³ Hierzu siehe auch Metz 2011.

⁴⁴ Vgl. Metz 2011, S. 2f..

⁴⁵ Vgl. Metz 2011, S. 4.

„einer Checkliste zur „Messung“ der interkulturellen Ausrichtung der Bibliothek und ihrer Weiterentwicklung“⁴⁶

Die Checkliste widerspiegelt in ihrem Aufbau die IFLA/UNESCO-Richtlinien für die Weiterentwicklung der Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken, die aus sechs Abschnitten bestehen: 1. Funktion und Zielsetzungen der Öffentlichen Bibliothek; 2. Gesetzliche und finanzielle Rahmenbedingungen; 3. Kundenorientierung; 4. Bestandsaufbau; 5. Personal und 6. Management und Marketing ÖB.⁴⁷

Die Checkliste „Interkulturelle Ausrichtung der Bibliothek“⁴⁸ ist in fünf Blöcke unterteilt: „Ziele und Organisatorisches“, „Angebot und Kunden“, „Personal“, „Leitung“ sowie „Fort- und Weiterbildung“. Diese Checkliste, die regelmäßig - alle drei Jahre - eingesetzt und durchgearbeitet werden sollte, ist dazu angelegt, bei der Implementierung diverser Maßnahmen im Kontext Interkulturalität und Diversity - wie die Thematisierung der Interkulturalität, systematisches Nachdenken über die Interkulturalität sowie die Überprüfung der aktuellen Situation in der eigenen Bibliothek und die Ableitung von notwendigen Maßnahmen – zu helfen.⁴⁹

Die Diversity-Merkmale sind jedoch in gewisser Weise eine „Rohmasse“ und somit nur potenzielle Vorteile für eine Organisation. Damit diese einen tatsächlichen Nutzen für einen Betrieb erbringen, müssen sie mit Geschick verwaltet werden. Die zweckbestimmte Formung der Vielfalt gehört zu den Aufgaben von Diversity Management.⁵⁰

3.2 Diversity Management

„Diversity Management“ bezeichnet die Berücksichtigung und Verwaltung der individuellen Verschiedenheit der Mitarbeiter bei der Gestaltung und Durchführung von Personalentwicklungsprogrammen:

"Das Ziel des Diversity-Management ist es, die in der Belegschaft vorhandene Vielfalt und Andersartigkeit (Generationen, Nationalitäten, Bildungsabschlüsse, Kulturen und Religionen) mit integrierenden Maßnahmen nutzbar zu machen [...] Dieser umfassende Begriff von Diversity integriert die strategische und die individuelle Perspektive der Personalentwicklung."⁵¹

⁴⁶ Metz 2011, S. 4.

⁴⁷ Vgl. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) 2001.

⁴⁸ Hierzu siehe auch Kap. 3.7.

⁴⁹ Hierzu siehe auch Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg 2009.

⁵⁰ Vgl. Becker 2009, S. 84.

⁵¹ Becker 2009, S. 84.

Eine Organisation, die sich für Diversity Management entscheidet, lebt die Philosophie der Vielfalt. Dabei rücken vor allem die Fähigkeiten der Mitarbeiter in den Mittelpunkt der Unternehmensorganisation.⁵²

Diversity Management in Bibliotheken bedeutet die Schaffung eines personenbezogenen Bibliothekskonzepts. Das bedeutet konkret, dass im Mittelpunkt eines solchen Konzepts die Individualität sowie jedes potenziellen Nutzers als auch der Bibliotheksmitarbeiter stehen sollte. Wertschätzung und Anerkennung der Diversität gehören in diesem Fall zu den tragenden Säulen eines Bibliothekskonzepts.⁵³

Woher kommt Diversity Management und seit wann spielt das Konzept eine wichtige gesellschaftliche Rolle?

3.3 Entstehungsgeschichte von Diversity Management

Die Betrachtung der geschichtlichen Entwicklung, der historischen Wurzeln eines Objekts ist für eine fundierte Herangehensweise an ein Thema unabdingbar.

In der wissenschaftlichen Literatur lassen sich unterschiedliche Angaben zur Entstehung des Diversity-Management-Konzepts finden. Merve Finke führt beispielweise an an, dass Diversity Management seinen Ursprung in den USA in den 1980ern Jahren nimmt.⁵⁴ Andere Autoren sind der Meinung, dass das Konzept erst in den 1990ern entstand.⁵⁵ Norbert Pauser setzt die Entstehung des Konzeptes in den 1960er Jahre an, als die Bürgerrechtsbewegung immer populärer wurde und in Verbindung mit dem Anti-Discrimination-Act stetig an dem Bekanntheitsgrad zunahm. In dem Anti-Discrimination-Act wurden zum ersten Mal Diskriminierungen aufgrund von Rasse und Geschlecht auf gesetzlicher Grundlage geahndet. Die neue Gesetzgebung sollte benachteiligte Bürger und Arbeitnehmer schützen. Es sollten Bevölkerungsgruppen – unabhängig von Hautfarbe, Geschlecht, Religion oder Herkunft – im politischen Sinne gleichbehandelt werden.⁵⁶

Die Wurzeln des Diversity-Management-Konzepts lassen sich in den USA finden. Insbesondere in Nordamerika fand das Konzept eine starke Verbreitung.⁵⁷ Von dort aus weitete es sich über Großbritannien im europäischen Raum aus.⁵⁸ Seinen Erfolg

⁵² Vgl. Gessler/Stübe 2008, S. 39.

⁵³ Vgl. Charta der Vielfalt e.V. 2013, S. 6; Kaiser 2008, S. 21; Kaiser 2008, S. 39; Kaiser 2014.

⁵⁴ Vgl. Finke 2006, S. 10.

⁵⁵ Hierzu siehe auch Vedder 2011; Aretz 2006.

⁵⁶ Vgl. Pauser 2011, S. 34f..

⁵⁷ Vgl. Vedder 2011, S. 9.

⁵⁸ Vgl. Aretz 2006, S. 52.

verdankt Diversity Management nicht nur dem demografischen Wandel und der zunehmenden Globalisierung, sondern auch der wachsenden Dienstleistungsorientierung in den Unternehmen.⁵⁹ Moderne Organisationsstrukturen und intensive Beziehungen zu den Kunden führten zu einer Intensivierung des Zusammentreffens unterschiedlicher Menschen. Daraus resultierende Probleme und Missverständnisse sollen durch den Einsatz vom Diversity-Management-Konzept behoben werden.⁶⁰

Norbert Pauser beschreibt in seinem Beitrag drei unterschiedliche Herangehensweisen von Diversity Management,⁶¹ die sich aus dem politischen Gedanken von Gleichstellung entwickelt haben:

Auf der Grundlage von Anti-Diskriminierung entstand der „Fairness & Anti-Discrimination“-Ansatz, der gegenwärtig in der Gleichstellungspolitik mündet. Bei diesem Ansatz wird jedoch verstärkt auf die gesetzlichen Rahmenbedingungen und gesellschaftlichen Forderungen geachtet und führt dazu, dass, nur um bestimmte Vorschriften zu erfüllen und sich rechtlich abzusichern, unterrepräsentierte gesellschaftliche Gruppen⁶² bevorzugt behandelt werden. Dieser Ansatz verstärkt allerdings den Diskriminierungsvorgang, wenn auch nicht immer bewusst.⁶³

Die zweite Form des Diversity-Management-Ansatzes nennt sich „Access & Legitimacy Approach“ – Marktorientierungsansatz. Bei diesem Vorgang wird eine Person gerade wegen ihrer nützlichen für das Unternehmen Diversity Merkmale ausgesucht. Aber auch dieses Modell könnte zum unbewussten Festschreiben bestimmter Klischees oder Vorurteile von Personen oder Personengruppen führen, denn bei diesem Ansatz wird ein Versuch unternommen, eine Mitarbeiterstruktur im Unternehmen nachzubilden, die dem demografischen Bild des Marktes, auf dem die Organisation tätig ist, entspricht.⁶⁴

Ein weiterer Ansatz ist der „Learning & Effectiveness“- Ansatz (lernorientierter Ansatz), bei dem Diversity Management den ganzheitlichen organisationalen Unternehmenslernprozess unterstützen soll. An dieser Stelle versteht sich eine Organisation als ein Ort, an dem individuelle Persönlichkeiten mit ihren sozialen und

⁵⁹ Vgl. Vedder 2011, S. 6.

⁶⁰ Vgl. Vedder 2011, S. 6.

⁶¹ Vgl. Pauser 2011, S. 39.

⁶² Wie beispielweise Frauenquoten auf der Führungsebene.

⁶³ Denn solche Sichtweise signalisiert: Hier darf eine Person bevorzugt partizipieren, weil diese eines der Diversity Merkmale aufweist. Vgl. Gessler/Stübe 2008, S. 41f..

⁶⁴ Vgl. Gessler/Stübe 2008, S. 41f..

kulturellen Eigenschaften arbeiten und sich in die Weiterentwicklung dieser einbringen. Was wiederum bedeutet, dass individuelle Fähigkeiten und Erfahrungen der Mitarbeiter in die Unternehmungskonzeption miteinbezogen werden.⁶⁵ Dieser Ansatz ist womöglich der effektivste, denn das Hauptziel einer solchen Organisation ist eine stetige Weiterentwicklung, die die Reproduzierung der jeweiligen soziodemografischen Wirklichkeit mit sich bringt.⁶⁶

Die nachfolgende Tabelle soll die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der vorgestellten Ansätze nochmals verdeutlichen:

Tabelle 1: Diversity-Ansätze⁶⁷

Diversity-Ansätze	Zugang	Sozialkategorien	Organisationskultur	Zielsetzung
Resistenz-Perspektive	Diversität kein Thema, Gefahr	Dominantes Ideal	Monokultur, Homogenität erhalten	Status quo verteidigen
Fairness- und Antidiskriminierung	Vielfalt verursacht „Probleme“	Klassische Unterschiede (benachteiligte Gruppen)	Assimilierung und Chancengleichheit	Gleichbehandlung benachteiligter Gruppen
Marktzutrittsperspektive	Vielfältigkeit führt zu Vorteilen	Generelle Unterschiede	Differenzierung und „celebrate differences“	Zugang zu neuen Kunden und Märkten
Lern- und Effektivitätsperspektive	Vielfalt und Gemeinsamkeit führt zu Vorteilen	Wichtige Unterschiede/Gemeinsamkeiten	Transkulturelle Veränderung, Pluralismus	Langfristiges Lernen, Abbau von Dominanzen

Wie die Tabelle zeigt, kann man mit der Vielfalt im beruflichen (aber auch im privaten) Leben unterschiedlich umgehen: von der vollkommenen Ignoranz bis zur Offenheit zur Diversity und dem Wunsch von dieser zu lernen. Es existieren aber auch gesetzliche Rahmenbedingungen, die Diversity Management untermauern und in der vorliegenden Arbeit zusammengefasst werden.

Sicherlich beschäftigen sich die großen Firmen, die schon länger zwischen den mehreren Ländern agieren, mehr mit der Diversität und dem richtigen (zumindest für die eigene Firma) Umgang damit. Aber welche Rolle spielt Diversity in öffentlichen

⁶⁵ Vgl. Gessler/Stübe 2008, S. 41f..

⁶⁶ Vgl. Pauser 2011, S. 34ff..

⁶⁷ Pauser 2011, S. 39.

Institutionen, primär in den ÖB in Deutschland? Welche gemeinsamen Berührungspunkte haben diese miteinander?

Zunächst soll jedoch die Begrifflichkeit „Öffentliche Bibliothek“ näher beschrieben werden, damit die konsequente Konzentration auf diese Bibliothekssparte in der vorliegenden Arbeit ihre Rechtfertigung erfährt. Denn einzelne Bibliothekstypen in Deutschland unterscheiden sich nach ihren Trägern, ihrer historischen Entwicklung, aber auch nach dem Umfang und der Zusammensetzung ihrer Bestände, die ihrerseits auch die Nutzerkreise weitestgehend bestimmen.⁶⁸

3.4 Öffentliche Bibliotheken in der Bundesrepublik Deutschland

In Deutschland wird zwischen zwei großen Bibliothekstypen unterschieden: Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken.⁶⁹ Der Hauptunterschied zwischen den beiden Gruppen besteht darin, dass ÖB der uneingeschränkten öffentlichen Zugang zu einem Buchbestand, der alle Gesellschaftsgruppen anspricht,⁷⁰ ermöglichen und Wissenschaftliche Bibliotheken eher durch die wissenschaftliche Literatur und deren Benutzung zu wissenschaftlichen Zwecken charakterisiert werden:⁷¹

„Die Bibliotheken [...] dienen in erster Linie der Literaturversorgung der Hochschulangehörigen vom Studenten bis zum Professor bei Studium, Forschung und Lehre.“⁷²

„Der Bibliotheksplan '73“ sowie „Bibliotheken '93“ unterteilen alle deutschen Bibliotheken in 4 Funktionsstufen. Für die vorliegende Masterarbeit ist die Funktionsstufe 2 (gehobener Bedarf) von zentraler Bedeutung, in welcher die Funktionen der Öffentlichen Zentralbibliotheken großstädtischer Bibliothekssysteme beschrieben sind. In dieser Funktionsstufe sollen die Bibliotheken nicht nur den Grundbedarf decken, d.h. die Versorgung der Bevölkerung mit der Literatur und Informationen sichern, sondern auch den Bedarf an Literatur, Medien und Informationen von unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen und qualifizierten Benutzerschichten, wie z.B. aus Bildungs- und Kulturberufen, Sozialeinrichtungen, Wirtschaftsbetrieben, höheren Schulen oder Ausbildungsstätten, aber auch

⁶⁸ Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 37.

⁶⁹ Das Wort „Bibliothek“ kommt aus dem Griechischen und bezeichnet einen Behälter, in dem Bücher aufbewahrt werden. Gegenwärtig wird das Wort in unterschiedlichen Kontexten gebraucht, u.a. die Bibliothek als spezielle Informationseinrichtung, die relevante und aktuelle Informationen rasch zur Verfügung stellt und so einen wichtigen Beitrag zur Informationsversorgung der interessierten Öffentlichkeit, aber auch der Wissenschaft leistet. Das Medienangebot, das den Informationsbedarf abdecken soll, variiert von Bibliothek zu Bibliothek und hängt von der Aufgabestellung jeder einzelnen Bibliothek. Vgl. Böttger 2009, S. 12.

⁷⁰ Das Grundgesetz Art. 5 garantiert freie Meinungsäußerung sowie das Recht des ungehinderten Zugangs zu den benötigten Quellen. Vgl. Böttger 2009, S. 21.

⁷¹ Vgl. Hacker 2000, S. 20f..

⁷² Seefeldt/Syré 2011, S. 47.

wissenschaftlich orientierten Benutzungsgruppen, abdecken. Die Zentralbibliotheken bieten für das jeweilige Bibliothekssystem die betriebsbezogenen Dienste, wie Erwerbung, Erschließung und Bearbeitung, und sonstige zentrale Dienstleistungen an.⁷³

Das heißt, dass zwar nicht nur Öffentliche, sondern auch Wissenschaftliche Bibliotheken allen Nutzern benötigte Quellen zur Verfügung stellen müssen, dennoch orientieren sich ÖB bei der Erstellung ihres Angebots mehr an dem Bedarf der Nutzer aus eigenem Einzugsgebiet und haben in ihren Beständen u.a. Medien für berufliche Aus-, Fort- und Weiterbildung wie auch Medien, die eine sinnvolle Freizeitgestaltung unterstützen.⁷⁴ Die Leseförderung besitzt einen besonderen Stellenwert in Öffentlichen Bibliotheken. Weiter sind Bibliotheken in zunehmendem Maße als Vermittler von Medien- und Informationskompetenz aktiv. Und weiter stellen sie Orte der Begegnung und Kommunikation aller Bevölkerungsschichten.⁷⁵

Die föderale Struktur der Bundesrepublik Deutschland⁷⁶ sieht vor, dass staatliche Aufgaben weitgehend auf der Länder- bzw. Gemeindeebene wahrzunehmen sind. Eine Ausnahme bilden die Grundprinzipien der Verfassungsordnung, die im Grundgesetz verankert sind.⁷⁷ Dies bedeutet, dass für kulturelle Sachverhalte, Wissenschaft, Kunst sowie für die Schul- und Unterrichtsangelegenheiten in erster Linie die Länder selbst zuständig sind (sog. Kulturhoheit der Länder). Der Föderalismus führt dazu, dass zwar vereinzelt Bibliotheksgesetze auf Länderebene existieren, jedoch kein disponibles bundesweites Bibliotheksgesetz,⁷⁸ das eine übergeordnete Regelung mit einer bundesweiten einheitlichen Auswirkung haben könnte. Für alle öffentlichen Aufgaben – es sei denn, Landes- oder Bundesgesetze sehen eine andere Lösung vor – sind die Städte und Gemeinden im Rahmen der kommunalen Selbstverwaltung für alle Angelegenheiten der örtlichen Gemeinschaft zuständig.⁷⁹ Dazu gehören nicht nur Pflichten, wie z.B. die Organisation und Realisierung der Sozialhilfe oder die Konstituierung von Schulen, sondern auch freiwillige Aufgaben wie der gesamte

⁷³ Vgl. Hacker 2000, S. 45; Böttger 2009, S. 37.

⁷⁴ An dieser Stelle könnten z. B. Book- und Non-Book-Medien als Sachbücher, Fachbücher für die berufliche Weiter- und Fortbildung, Nachschlagewerke, Zeitschriften und Zeitungen, Belletristik, Kinder- und Jugendbücher sowie fremdsprachige Medieneinheiten, die die meisten Muttersprachen der Nutzer abdecken, genannt werden.

⁷⁵ Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 55.

⁷⁶ Die Bundesrepublik Deutschland besteht - seit dem 3. Oktober 1990 – aus 16 Bundesländern: Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein, Thüringen ebenso drei Stadtstaaten: Berlin, Bremen und Hamburg.

⁷⁷ Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 23.

⁷⁸ Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 24.

⁷⁹ Hierzu siehe auch Art. 28 Abs. 2 GG.

Kulturbereich mit der Versorgung von Bibliotheken, Theatern, Museen und Orchestern. Politische Verantwortlichkeit für die kommunalen Bibliotheken trägt der jeweilige Stadtrat bzw. seine empfehlende Unterorganisation- der Kulturausschuss. Eine kommunale ÖB kann entweder ein eigenständiges Stadtamt oder eine dem Schul- und Kulturamt zugeordnete nicht selbständig agierende Institution sein.⁸⁰

Gegenwärtig bilden die meisten ÖB in größeren Städten ein Bibliothekssystem mit einer Zentralbibliothek, mehreren Zweigstellen sowie Fahrbibliotheken (sog. Bücherbusse⁸¹).⁸²

Diese Angebots- sowie Bibliotheksartenvielfalt resultiert aus dem Bestreben, das lebenslange Lernen zu unterstützen und einen Bildungsauftrag zu erfüllen.⁸³ Das soll schließlich Menschen in ihrem Willen zu einem selbstbestimmten Leben in einer Gemeinschaft unterstützen.⁸⁴ Hierzu gehört auch die Intention, Informationen in benötigten Sprachen und Schriften jedem Mitglied einer Gemeinschaft unabhängig von kultureller und sprachlicher Herkunft zur Verfügung zu stellen.⁸⁵ Das Bibliothekspersonal sollte die gemeinschaftliche Vielfalt widerspiegeln⁸⁶ und dazu ausgebildet sein, „für eine sprachlich und kulturell vielfältige Gesellschaft zu arbeiten“.⁸⁷

Kulturelle Vielfalt - oder auch Multikulturalismus genannt - werden in dem IFLA-Manifest als Grundlage für ein gemeinsames Leben, ob in den lokalen Gemeinschaften

⁸⁰ Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 26.

⁸¹ In Deutschland gab es im Jahr 2012 110 Fahrzeuge im Einsatz. Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 59.

⁸² U.a. können zu solchen Bibliothekssystemen eine Kinder- und/oder Jugendbibliothek, eine Musikbibliothek, eine Artothek, eine Patientenbibliothek in einem Krankenhaus oder eine Gefängnisbibliothek in einer Justizvollzugsanstalt gehören. Vgl. Seefeldt 2014, S. 57.

⁸³ „Bibliotheken jeglicher Art spielen eine wichtige Rolle für Bildung, soziales Engagement und Verständnis im Allgemeinen. Indem sie die Bedürfnisse derer, denen sie dienen, widerspiegeln, haben Bibliotheksleistungen einen großen Einfluss auf das Leben der Menschen.

- Als Orte des Lernens fördern und vermitteln Bibliotheken Zugang zu Lernmaterialien, Sprachkursen und anderen Materialien in angemessener Form für lebenslanges Lernen. Durch das Zurverfügungstellen dieser Materialien hat die ganze Gesellschaft die Möglichkeit, ihren Bildungsbedarf zu stillen und etwas über andere Gemeinschaften zu lernen, die sprachlichen Bedürfnisse des Anderen zu verstehen, die Sprache des Anderen zu lernen und etwas über den Erfahrungsschatz anderer Kulturen zu erfahren.

- Als Orte der Kultur erhalten und fördern Bibliotheken verschiedene Kulturen. Sie machen ihr kulturelles Erbe, ihre Traditionen, Literatur und Musik sicht- und hörbar. So erhalten Menschen aus allen Kulturen die Gelegenheit, etwas über verschiedene Formen kulturellen Ausdrucks zu erfahren und zu lernen.

- Als Orte der Information sammeln, erstellen, ordnen, bewahren und verbreiten Bibliotheken Informationen, die den Bedarf aller Gemeinschaften decken und über die kulturell vielfältigen Gemeinschaften informieren.“ IFLA 2009, S. 6.

⁸⁴ Vgl. Metz 2011, S. 2.

⁸⁵ IFLA 2009, S. 6.

⁸⁶ „Bibliotheken sollten versuchen, die Gesellschaft, der sie dient, widerzuspiegeln, indem das Personal die verschiedenen multikulturellen Gruppen in der Gemeinschaft reflektiert.“ IFLA 2009, S. 21.

⁸⁷ IFLA 2009, S. 22.

oder in der globalen Gesellschaft gewertet.⁸⁸ Deswegen sollten diese besonders gefördert und gestärkt werden:

„Kulturelle und sprachliche Vielfalt ist das gemeinsame Erbe der Menschheit und sollte zum Nutzen aller geschätzt und erhalten werden. Es ist eine Quelle für Austausch, Innovation, Kreativität und friedliches Zusammenleben zwischen Völkern.“⁸⁹

Alle Bibliotheken – unabhängig von ihrer Art oder der Trägerschaft – sollten die kulturelle sowie sprachliche Mannigfaltigkeit auf allen Ebenen – sei es international, national oder lokal – reflektieren und unterstützen und so zu einer besseren Verständigung zwischen den Nationen und Kulturen beitragen.⁹⁰

Die Arbeit der Bibliothek wird von einer gesetzlichen Regelung untermauert. Diese ist mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen von Diversity Management eng verbunden.

3.5 Gesetzliche Rahmenbedingungen von Diversity Management in Öffentlichen Bibliotheken

„Das Recht auf Nicht-Diskriminierung gibt der gesellschaftlichen Vielfalt eine rechtliche Basis [...]. Darüber hinaus werden durch dieses Recht Vielfalt und Gleichbehandlung zu zentralen gesellschaftlichen Werten, die in verschiedenen Bereichen mit Leben erfüllt werden müssen, indem bisherige Strukturen und Praktiken im Sinne der Nicht-Diskriminierung verändert werden. Diversity Management ist ein solches Instrument, um Strukturen und Praktiken im Sinne eines ressourcenorientierten Zugangs zu Vielfalt zu verändern.“⁹¹

Vor dem Gesetz sind alle Menschen gleich.⁹² Alle Mitglieder unserer Gesellschaft haben dieselben Rechte und Freiheiten unabhängig von

„Rasse, Hautfarbe, Geschlecht, Sprache, Religion, politischer oder sonstiger Anschauung, nationaler oder sozialer Herkunft, Vermögen, Geburt oder sonstigem Stand“.⁹³

Damit die grundlegenden Rechte auch am Arbeitsplatz oder beim Nutzen öffentlicher Angebote und Dienstleistungen gewahrt bleiben, wurden zahlreiche Regelungen verabschiedet, angefangen mit der „Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte“ bis zu den Gründungsverträgen der Europäischen Gemeinschaft, in denen das Thema der Gleichbehandlung von Männern und Frauen verankert ist.⁹⁴

Im Jahr 2000 wurden Anti-Rassismus- (2000/43/EG)⁹⁵ sowie Beschäftigungs-Richtlinie (2000/78/EG)⁹⁶ beschlossen. Die Entschlüsse haben zu einer signifikanten Erweiterung des Diskriminierungsschutzes beigetragen. So wurde der Schutz vor Diskriminierungen

⁸⁸ Vgl. IFLA 2009, S. 1f..

⁸⁹ IFLA 2009, S. 1.

⁹⁰ Vgl. IFLA 2009, S. 1.

⁹¹ Liegl 2011, S. 59.

⁹² Hierzu siehe auch Art. 3 Abs. 1 GG sowie Art. 3 Abs. 2 und 3 GG.

⁹³ United Nations 1948 Artikel 2.

⁹⁴ Vgl. Liegl 2011, S. 60f..

⁹⁵ Hierzu siehe auch Rat der Europäischen Union 2000a.

⁹⁶ Hierzu siehe auch Rat der Europäischen Union 2000b.

beispielweise wegen des Alters, einer Behinderung, der ethischen Zugehörigkeit, sexueller Orientierung etc. auch auf die Außenwelt z.B. auf die Kunden ausgeweitet.⁹⁷ Zusätzlich wurde die Gleichbehandlung von Frauen und Männern durch eine Richtlinie verbessert, die den Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen regelt.⁹⁸

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz⁹⁹ berücksichtigt solche Kerndimensionen¹⁰⁰ wie Alter, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Behinderung, ethnische Herkunft und Nationalität sowie Religion und Weltanschauung, die von Diversity Management behandelt werden, indem es nicht nur gegen die Diskriminierung wegen der äußeren, sichtbaren Eigenschaften vorgeht, sondern auch die Diskriminierung der dazu gehörenden Merkmale verhindert.¹⁰¹

Auf der Charta-der-Vielfalt-Seite werden die Diversity-Dimensionen folgendermaßen abgebildet:

⁹⁷ Vgl. Liegl 2011, S. 62.

⁹⁸ Hierzu siehe auch Rat der Europäischen Union 2004.

⁹⁹ Hierzu siehe auch Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz 2013.

¹⁰⁰ Hierzu siehe auch Charta der Vielfalt e.V. 2011b.

¹⁰¹ Vgl. Liegl 2011, S. 65.

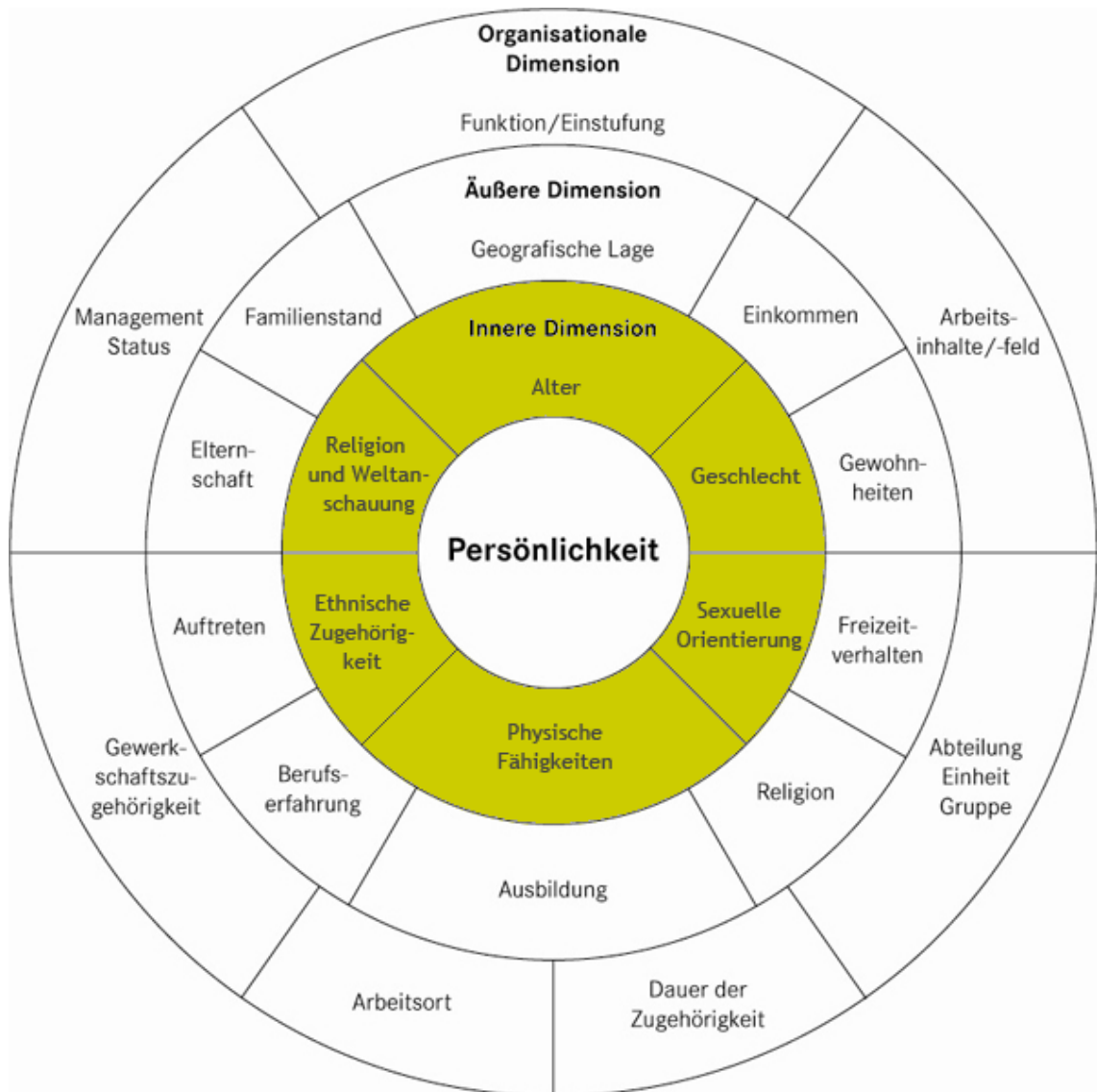


Abbildung 1: Diversity Dimensionen frei nach Gardenswartz und Rowe¹⁰²

Die Abbildung verdeutlicht, wie umfangreich der Diversity-Begriff ist. Vielfältigkeit lässt sich nicht nur auf ein Merkmal beziehen. Eine Person besitzt bestimmte unabänderliche Eigenschaften, wie Alter oder Geschlecht – in der Abbildung dargestellt als innere Dimension. Gleichzeitig wird diese Person von der jeweiligen Umgebung geprägt, die sehr mannigfaltig ist und eine äußere Dimension bildet. Innere sowie äußere Dimensionen beeinflussen ihrerseits die organisationale Dimension, im positiven wie auch im negativen Sinne.

Leider spielten ethische Fragen in der fachwissenschaftlichen Diskussion deutscher Bibliothekare lange Zeit eine untergeordnete Rolle. In den USA dagegen – aber auch in anderen Ländern – existiert bereits seit 1938 ein der sogenannte „Code of Ethics“.¹⁰³

¹⁰² Abb. entnommen aus Charta der Vielfalt e.V. 2011b

1998 verabschiedete der Schweizer Dachverband „Bibliothek Information Schweiz“ eine Berufsethik für Bibliothekare. In Deutschland dagegen wurde erst im Jahr 2007 - initiiert von der BID - eine Berufsethik auf dem Bibliothekskongress in Leipzig vorgestellt. Im Kern der „Ethischen Grundsätze der Bibliothekars- und Informationsberufe“ geht es um den Umgang mit Nutzern¹⁰⁴ sowie um die Informationsfreiheit und freie Meinungsäußerung.¹⁰⁵

Zunächst war die Reaktion auf die neue Regelung verhalten. Erste Erfolge, wie Diskussionen und Beiträge in den Fachzeitschriften oder auch in Blogs setzten erst später ein. Seit 2010 gibt es auf der Seite des Kompetenznetzwerks für Bibliotheken „Bibliotheksportal“ eine Seite zum Handlungsfeld der Berufsethik.¹⁰⁶

Mittlerweile werden nicht nur ethische Grundsätze gegenüber den Bibliothekskunden, sondern auch den Bibliotheksmitarbeitern zunehmend stärker thematisiert und sind gesetzlich im Gleichheitsgrundsatz verankert. Festgelegt ist dieser Grundsatz in Art. 3 des Grundgesetzes, im Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz und im Arbeitsrecht als Verbot der geschlechtsbezogenen Diskriminierung (§§611a und 612 Abs. 3 BGB). Ziel der Gesetzgebung ist eine Verhinderung diskriminierender personalpolitischer Methoden bedingt durch Unterschiede in Nationalität, Religion, Geschlecht, Alter, sexueller Orientierung oder Behinderungen unterschiedlicher Art. Die Grundsätze der Gleichbehandlung und des Diskriminierungsverbots bilden auch die Grundlage der heutigen Europäischen Union und sind ein wichtiger Teil von Diversity und Diversity Management.¹⁰⁷

Neben den gesetzlichen Aspekte, die Diversity Management in den Bibliotheken zwingend machen, existierte noch eine Perspektive, die für eine erfolgreiche und zielorientierte Bibliotheksarbeit von Bedeutung ist: die Globalisierung. An dieser Stelle soll dieser Themenbereich eine genauere Betrachtung erfahren.

3.6 Globalisierung und Internationalisierung

Der Begriff „Globalisierung“ kann wie aus einer volkswirtschaftlichen als auch betriebswirtschaftlichen Perspektive betrachtet werden. In der Volkswirtschaft wird Globalisierung definiert als

¹⁰³ Vgl. Plassmann 2011, S. 211.

¹⁰⁴ Genau gesagt über die Gleichbehandlung der Letzteren unabhängig von ihrer Herkunft, Hautfarbe, Alter, sozialem Status, Religion, Geschlecht oder sexueller Orientierung.

¹⁰⁵ Vgl. Plassmann 2011, S. 211.

¹⁰⁶ Vgl. Plassmann 2011, S. 211.

¹⁰⁷ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 29.

„eine Verstärkung und Intensivierung der ständigen Versuche, den Einsatz der Produktionsfaktoren zu optimieren, der [...] in beständig zunehmendem Maße auf die globale Ebene verlagert wird.“¹⁰⁸

Innerhalb der Betriebswirtschaft wird die Begrifflichkeit Globalisierung als ein Sammelbegriff „für die globale Ausweitung sämtlicher einzelwirtschaftlicher Aktivitäten der [...] Unternehmen“¹⁰⁹ eingesetzt. Als Folge liegen die Unternehmenswirkungsbereiche nicht mehr nur im eigenen Land, sondern breiten sich auf die anderen Länder aus, werden also international.¹¹⁰

Es ist nicht schwer sich vorzustellen, dass eine arrivierte Kooperation zwischen den Unternehmen nur durch eine erfolgreiche Kommunikation zustande kommen kann.¹¹¹ An dieser Stelle treten die Unternehmensmitarbeiter in Kontakt zu anderen Kulturkreisen. Die kulturellen Unterschiede bleiben dabei – trotz zunehmender Globalisierung und Internationalisierung – bestehen, obwohl die kulturellen Grenzen – z.B. bedingt durch Migration – immer unschärfer werden. Dies führt wiederum zum Aufkommen neuer komplexer multikultureller Räume, in denen erfolgreich kommuniziert und gemanagt werden muss. An dieser Stelle wird wiederum der interkulturellen Kompetenz eine besonders große Rolle beigemessen, denn diese hilft, „kulturell geprägte Verhaltensweisen, Reaktionen und Eigenheiten der Interaktionspartner“¹¹² besser zu erkennen und einzuordnen.¹¹³

Entsprechend ist eine zunehmende Nachfrage nach qualifiziertem Personal zu konstatieren, das nicht nur fachliche Kompetenz besitzt, sondern auch Kenntnisse kultureller Strukturen und Prozesse aufweisen kann. Hier könnten qualifizierte Mitarbeiter mit Migrationshintergrund von entscheidender Bedeutung sein.¹¹⁴

Im Bibliothekskontext kann sich eine konsequente Reaktion auf die zunehmende Internationalisierung in einem gezielten Anwerben von Bibliothekspersonal unter der Berücksichtigung der vielfältigen Nutzergruppen abbilden.¹¹⁵ Denn eine vielfältige Belegschaft kann die Bedürfnisse und Wünsche unterschiedlicher Nutzer besser verstehen und nachvollziehen.¹¹⁶

¹⁰⁸ Koch 2012, S. 17.

¹⁰⁹ Vgl. Koch 2012, S. 17.

¹¹⁰ Vgl. Koch 2012, S. 17.

¹¹¹ Vgl. Gronholz 2013, S. 44.

¹¹² Koch 2014, S. 9.

¹¹³ Vgl. Koch 2014, S. 8f.

¹¹⁴ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 40.

¹¹⁵ Vgl. Kaiser 2008, S. 21.

¹¹⁶ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 227.

3.7 Beschäftigung von Personen mit Migrationshintergrund

Die Arbeitsmarktintegration der Personen mit Migrationshintergrund in Deutschland darf nicht ohne Berücksichtigung der hiesigen Migrationsgeschichte diskutiert werden.

Es gab in Deutschland mehrere Einwanderer-Wellen, die vor dem Hintergrund jeweils unter unterschiedlicher Rahmenbedingungen stattfanden: Mitte der 1950er Jahre¹¹⁷ und noch bis 1973 wurden gering qualifizierte ausländische Arbeitskräfte – auch als „Gastarbeiter“ bezeichnet – aus Italien, Spanien, Portugal, ehemals Jugoslawien und der Türkei¹¹⁸ gezielt angeworben. Dies führte dazu, dass sich eine große Anzahl dieses Personenkreises zurechenbarer Personen dauerhaft in Deutschland niederließ – es waren die ersten Personen mit Migrationshintergrund - und schließlich ihre Ehefrauen bzw. Kinder aus der Heimat nachholten.¹¹⁹ Die erste Generation der eingewanderten Personen mit Migrationshintergrund besaß bis Ende der 1980er Jahre eine ausländische Staatsangehörigkeit. Bis zu dieser Zeit fand generell sehr selten eine Einbürgerung ausländischer Staatsangehöriger statt. Entsprechend wurden im Jahr 1990 nur 2.000 türkisch stämmige Personen mit Migrationshintergrund eingebürgert, obwohl zu dem Zeitpunkt fast zwei Millionen Türken in Deutschland lebten.¹²⁰

Ende der 1980er bzw. Anfang der 1990er Jahre kamen zahlreiche Zuwanderer deutscher Abstammung aus Mittel- und Osteuropa nach Deutschland. Diese Zuwanderungsbewegungen stellten nächste Welle der Personen mit Migrationshintergrund dar.¹²¹

Durch die weltpolitischen Verwicklungen, die in den 1970ern begangen und bis zu den 1990ern andauerten, kamen humanitäre Migranten nach Deutschland, die eine nächste Migrationswelle darstellen.¹²²

Mittlerweile kommen – bedingt durch den Mangel an den Fachkräften aus bestimmten Bereichen - viele Arbeitskräfte nach Deutschland, die befristete Arbeitsverträge haben und trotzdem für die Dauer des Aufenthaltes in Deutschland integriert werden sollten, damit sie nicht an Lebensqualität verlieren.¹²³

¹¹⁷ Vgl. Nell 2006, S. 285.

¹¹⁸ Vgl. Nell 2006, S. 285.

¹¹⁹ Vgl. OECD 2005, S. 7.

¹²⁰ Vgl. OECD 2005, S. 12.

¹²¹ Vgl. OECD 2005, S. 12.

¹²² Vgl. OECD 2005, S. 7; Nell 2006, S. 285f.

¹²³ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 32; Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 35f.

Am 1. Januar 2005 trat das neue Zuwanderungsgesetz in Kraft, das ein Integrationsprogramm für alle in Deutschland lebende Zuwanderer vorsieht. Dabei geht es hauptsächlich um den Erwerb von Sprachkenntnissen, unangefochten wichtiges Thema, dennoch mit den Arbeitsmarktanforderungen abgestimmt und der Nutzen kaum evaluiert. Daneben existieren innovative Projekte, die die Integration von Personen mit Migrationshintergrund über das Angebot von Sprachkursen hinausgehend abdecken, diese sind jedoch allerdings auf einzelne Kommunen beschränkt und oft zeitlich begrenzt.¹²⁴ Der Ausbau der vorhandenen Angebote u.a. durch die erfolgreich integrierten Personen mit Migrationshintergrund oder Migrationserfahrung ist dennoch wichtig, um bessere Perspektiven für eine Vielzahl der in Deutschland lebenden Menschen eröffnen zu können.

3.7.1 Bevölkerungsstruktur Deutschlands

Die Volkszählung - oder auch Zensus genannt – im Jahr 2011 hat ergeben, dass zum 9. Mai 2011 in Deutschland 80,2 Millionen Menschen lebten. Laut des Statistischen Bundesamtes sind es rund 1,5 Millionen Einwohner weniger als bis dahin angenommen.¹²⁵

Von den 80,2 Millionen Einwohnern besaßen am 9. Mai 2011 etwa 74 Millionen Personen – also 92,3% der Gesamtbevölkerung – die deutsche und fast 6,2 Millionen Einwohner – um die 7,7% - eine ausländische Staatsangehörigkeit.

In Deutschland lebten im Mai 2011 15 Millionen Menschen mit Migrationshintergrund¹²⁶ (ca. 19% der Bevölkerung), wobei dieser Anteil je nach Bundesland stark variierte.¹²⁷ 19% der Gesamtbevölkerung sind auf den ersten Blick zwar nicht viel, dennoch sind es 19% der potenziellen Arbeitnehmer, die durch ihren Migrationshintergrund zusätzliche Kompetenzen, Soft-Skills in ein Unternehmen mitbringen könnten.

In der Tat haben die sogenannten „Global Player“, also die großen international operierenden Firmen, in den 1990ern Jahren ein großes Interesse an Personen mit einem

¹²⁴ OECD 2005, S. 7.

¹²⁵ Vgl. Statistisches Bundesamt 2013b.

¹²⁶ Im Zensus 2011 gehörten folgende Gruppen zu Personen mit Migrationshintergrund „alle Ausländer/-innen sowie alle Deutschen, die nach 1955 auf das Gebiet der heutigen Bundesrepublik Deutschland zugewandert sind oder mindestens einen nach 1955 zugewanderten Elternteil haben.“ Statistisches Bundesamt 2013b.

¹²⁷ Vgl. Statistisches Bundesamt 2013b.

Migrationsbezug bzw. Migrationshintergrund gezeigt.¹²⁸ Das waren u.a. solche große Unternehmen wie Lufthansa und Deutsche Bank.¹²⁹

3.7.2 Beschäftigung von Personen mit Migrationshintergrund in Deutschland

Während große, auf internationalen Märkten handelnde Unternehmen ihr Interesse an Personen mit Migrationshintergrund – sowohl als Kunden als auch Mitarbeiter – bekundet haben, war das Thema Diversity und Diversity Management für kleine und mittlere Unternehmen lange Zeit nur vom geringen Interesse.¹³⁰

Vor dem Hintergrund der zunehmenden Globalisierungsvorgänge im Hinblick auf die Herstellung neuer Produkte und das Gewinnen neuer Kunde sowie die Rechtsnormen der Gleichstellung und Gleichbehandlung – spielt Vielfalt und eine erfolgreiche Führung dieser zunehmend auch für kleine und mittlere Unternehmen eine immer wichtiger werdende Rolle.¹³¹

Einrichtungen im öffentlichen Sektor,¹³² auch Bibliotheken erkennen im zunehmenden Maße die Notwendigkeit, sich mit dem Thema Diversity und Diversity Management auseinanderzusetzen und die vorhandene Vielfalt gezielt zu nutzen. Es existiert eine Vielzahl an Veröffentlichungen zum Thema Vielfalt auf der Kundenebene, d.h. welche Maßnahmen durch Bibliotheken konkret eingesetzt werden können, um die gesellschaftliche Integration von Personen mit Migrationshintergrund zu unterstützen.¹³³ Auch zahlreiche Beispiele aus dem Ausland beschreiben den Umgang mit Diversity in den Bibliotheken. Diese werden öfters in Büchern und Zeitschriften veröffentlicht.¹³⁴

Personelle Vielfalt und damit verbundene Diversity-Management-Maßnahmen sind in den ÖB zwar in keinem Fall unerwünscht, dennoch fehlt es an dieser Stelle an Beispielen – sowie in der Fachliteratur als auch in der Praxis –, die eine kulturelle Offenheit nicht nur den Kunden, sondern auch den potenziellen Arbeitnehmern signalisieren könnten. Obwohl im öffentlichen Sektor durchaus gute Modelle existieren, die eine personelle Vielfalt zu Gunsten der Einrichtung nutzen:

¹²⁸ Man ging davon aus, dass die eigene Mitarbeiter besser auf die wichtigen Kunden eingehen konnten, wenn die Ersten durch ihre Herkunft spezifische gesellschaftliche wie auch wirtschaftliche Strukturen der Operationsgebiete nachvollziehen konnten. Vgl. Nell 2006, S. 289.

¹²⁹ Vgl. Nell 2006, S. 288.

¹³⁰ Vgl. Nell 2006, S. 289.

¹³¹ Vgl. Nell 2006, S. 289.

¹³² Hierzu siehe z.B. Landeshauptstadt Stuttgart, Abteilung Integration.

¹³³ Hierzu siehe auch u.a. Ulucan 2008.

¹³⁴ Hierzu siehe auch z.B. Kaiser 2008.

In der Stadtverwaltung der Landeshauptstadt Stuttgart beispielsweise wird die personelle Vielfalt als eine Stärke empfunden, die zu einer Erweiterung der Perspektiven und somit auch der Handlungskompetenzen aller Mitarbeiter führen kann. Die Stadt Stuttgart ist bestrebt, den Anteil der Migranten an kommunalen Dienstleistungen zu erweitern, um so ein Fundament für eine erfolgreiche Integration zu legen.¹³⁵

Der Senat der Freien und Hansestadt Hamburg wirbt bspw. mit einer Anzeige um die Auszubildenden mit Migrationshintergrund:

„Hamburg, das Tor zur Welt, bietet Menschen aus vielen unterschiedlichen Herkunftsländern Beschäftigung und attraktive Lebensqualität. Unsere Dienstleistungen richten sich also auch an ganz unterschiedliche Personen. Die hamburgische Verwaltung braucht weltoffene, flexible, innovative, engagierte und kundenorientierte Nachwuchskräfte, die auch durch ihre interkulturelle Kompetenz den Menschen aus anderen Herkunftsländern die Behördenwelt näher bringen können - nur so ist sie zukunftsfähig.“¹³⁶

Bibliotheken sollten ebenfalls versuchen, die Vielfalt der Gesellschaft durch das Reflektieren der zahlreichen multikulturellen Gruppen in der Belegschaft widerzuspiegeln.¹³⁷

Zugegebenermaßen ist es schwer, sich den anderen Kulturen zu öffnen, die Vielfalt und Andersartigkeit anzunehmen, denn es existieren viele Stereotype und Vorurteile, die auf einer unbewussten Ebene menschliche Entscheidungen, wie auch die Anstellung vom Personal mit Migrationshintergrund, beeinflussen können.

3.8 Stereotype und Vorurteile

Stereotype und Vorurteile spielen in unserem Leben eine große Rolle, ob bewusst oder nicht. Stereotype, die in den Vorurteilen und diese wiederum in der Diskriminierung münden können, gehören zu Abgrenzungsmechanismen,¹³⁸ die täglich in der Gesellschaft zum Ausdruck kommen. Sind diese Stereotype und Vorurteile gerechtfertigt oder sollte man sie vermeiden und seine Verhaltensweisen ändern?

Von einem Stereotyp ist die Rede, wenn „die verallgemeinernde Zuschreibung bestimmter Eigenschaften und Merkmale auf alle Mitglieder einer Gruppe“¹³⁹ übertragen wird. In diesem Fall wird die Tatsache, dass zwischen den einzelnen Mitgliedern Unterschiede existieren könnten, außer Acht gelassen. Derartige

¹³⁵ Vgl. Landeshauptstadt Stuttgart, Abteilung Integration.

¹³⁶ Senat der Freien und Hansestadt Hamburg 2011, S. 2.

¹³⁷ Vgl. IFLA 2009, S. 21; Charta der Vielfalt e.V. 2013, S. 13. So leben in Deutschland u.a. viele Jugendlichen mit Migrationshintergrund, die in Deutschland aufgewachsen sind und deren Potenzial genutzt werden kann.

¹³⁸ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 49.

¹³⁹ Vgl. Fischer/Asal/Krueger 2013, S. 98.

Verallgemeinerungen sind zwar falsch, jedoch dennoch existent. Das hängt damit zusammen, dass die Menschen ihre komplexe Umwelt möglichst einfach strukturieren wollen. So werden einem Personenkreis bestimmte Merkmale zugeschrieben und als „soziale Orientierungshilfe“ benutzt. Bei den Stereotypen handelt es sich um subjektive Annahmen, die auf diversen Erfahrungen basieren. Dabei müssen Stereotype nicht zwingend einer negativen Natur sein, diese können auch eine positive Konnotation haben.

Im Gegensatz zu Stereotypen besitzen Vorurteile einen anderen Charakter. Diese haben stets eine negative Bewertung, die durch eine emotionale Abwertung zustande gegenüber anderen Menschen zustande kommt. Dabei können Vorurteile zu einer Diskriminierung bzw. Ausgrenzung führen, wenn sie durch ein abwertendes, schädigendes Verhalten gegenüber den bestimmten gesellschaftlichen Gruppen geäußert werden, beispielsweise alle Russen trinken Vodka und Zigeuner stehlen, blonde Frauen sind grundsätzlich dumm etc. Hier kommt - neben der kognitiven Komponente der Stereotype und der affektiven Komponente der Vorurteile – der Verhaltensaspekt zum Vorschein.

Schließlich können die feindseligen Einstellungen und Gefühle zu einem bestimmten negativen Verhalten aufgrund von Äußerlichkeit, ethnischen Herkunft etc. führen, das als Rassismus bezeichnet wird.¹⁴⁰

Es steht zwar außer Frage, dass unsere Gesellschaft immer toleranter wird. Dennoch sind Stereotype wie auch Vorurteile fest im gesellschaftlichen Leben verankert. Nur weil in der Öffentlichkeit solche Werte wie Gleichheit, Fairness, Toleranz reichlich ausdiskutiert und Vorurteile und Stereotype abgelehnt werden, muss die öffentliche Meinung nicht mit dem tatsächlichen Verhalten von Personen übereinstimmend sein.¹⁴¹

Auch die Vorbehalte gegen Diversity Management liegen manchmal schwer in der Waage, so dass die Erfolgsfaktoren dieser Maßnahme ungerechterweise nur eine zweite Rolle spielen.

3.9 Vorbehalte und Erfolgsfaktoren von Diversity Management

Die Diversität einer Belegschaft ist erstrebenswert, denn dort, wo eine Ideenvielfalt herrscht, kann Fortschritt entstehen. Aus unterschiedlichsten Gründen existieren bestimmte Vorbehalte gegen Diversity und somit auch Diversity Management, die

¹⁴⁰ Vgl. Fischer/Asal/Krueger 2013, S. 98ff..

¹⁴¹ Vgl. Fischer/Asal/Krueger 2013, S. 100ff..

unbedingt widerlegt werden müssen, damit der Prozess der Veränderungen in den Bibliotheken überhaupt stattfinden kann.

Vorbehalte gegen Diversity können nach Bambach und Kuhn-Fleuchaus¹⁴² in solchen Aspekten begründet sein wie:

- Diversity kann schlecht zugeordnet und gemessen werden.
- Der Kostenfaktor von Diversity und der sonstige Mehraufwand übertreffen die Vorteile, die durch Diversity entstehen.
- Diversity ist nur ein Modethema aus dem Personalbereich der USA.
- Diversity wird im eigenen Betrieb nicht gebraucht, das Thema ist also nicht aktuell.
- Andere wichtigere (aus der Sicht des Unternehmens) Förderungsprogramme, die Diversity überflüssig machen.

Tatsächlich ist es sehr wichtig, zunächst herauszufinden, welche Bedeutung Diversity Management für die eigene Bibliothek haben kann. Man darf Diversity Management nicht als nur ein kurzes Projekt betrachten, das eingeführt wurde, weil dieses bereits in anderen Unternehmen Umsetzung findet.

Weiter ist es wichtig, die Bibliotheksziele mit den Bedürfnissen und Zielen der Mitarbeiter in Einklang zu bringen, damit Diversity Management in der Bibliothekskultur verankert werden kann. Hier spielt auch die Ganzheitlichkeit von Diversity Management eine wichtige Rolle: Die Maßnahme darf nicht auf die Trainings reduziert werden. Es ist wichtig, „die Funktionen Integration, Identität, Zielerreichung und Ressourcenmobilisierung“¹⁴³ vollständig abzubilden. Das heißt auch, dass es kein einheitliches Erfolgskonzept für alle gibt, sondern jede Organisation sich diesbezüglich individuell und situationsspezifisch aufstellen muss.¹⁴⁴

Instrumente zur Messung des Erfolges von Diversity Management reichen von Mitarbeiter- und Kundenbefragung¹⁴⁵ bis zur Diversity Scorecard,¹⁴⁶ die die

¹⁴² Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 101.

¹⁴³ Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 104.

¹⁴⁴ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 101ff.

¹⁴⁵ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 102.

¹⁴⁶ Diversity Scorecard beruht auf den Ansätzen von Balanced Scorecard – Finanzperspektive, Kundenzufriedenheitsperspektive sowie Lern- und Wachstumsperspektive –, die aber auf die Anforderungen von Diversity Management ausgerichtet sind und im Verhältnis zu monetären Leistungsindikatoren stehen. Vgl. Becker 2006, S. 33.

grundlegenden Perspektiven des Kennzahlensystems Balanced Scorecard¹⁴⁷ auf die Anforderungen von Diversity Management ableitet.¹⁴⁸

Sicherlich ist es auch nicht einfach, eine Bibliothek zu leiten, in der Menschen unterschiedlicher sozialer und kultureller Herkunft nicht nur respektvoll miteinander umgehen, sondern auch konstruktiv und produktiv miteinander arbeiten. Umso wichtiger ist es die potenziellen Gefahrenzonen frühzeitig zu erkennen und rechtzeitig mit bestimmten Maßnahmen einzugreifen, damit die Verschiedenheit nicht der Grund zum Streit und Konflikten, sondern vorteilhaft für alle Beteiligten genutzt werden kann.¹⁴⁹ Die Personalführung soll die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeiter so entwickeln, dass sie ihre maximale Leistung in die Verfolgung der Bibliotheksziele investieren.¹⁵⁰

Die Zielsetzung von Diversity Management in Bibliotheken¹⁵¹ ist - anders als bei Wirtschaftsunternehmen - kein monetärer bzw. wirtschaftlicher Gewinn, sondern ein Zuwachs an Kunden und Begegnung sowie eine Steigerung der Mediennutzung bzw. Ausleihzahlen.¹⁵²

Dennoch existieren Überschneidungen zwischen Profit-Unternehmen und Bibliotheken im Zusammenhang mit der Beachtung, Wertschätzung, Anerkennung und Förderung von individuellen Eigenschaften aller Stakeholder, also aller Personen, die mit einem Unternehmen bzw. einer Bibliothek in Verbindung stehen.¹⁵³ Das heißt, es sollte eine berufliche Umgebung geschaffen werden,

"in welcher: neue Standpunkte begrüßt werden, Vorschläge und Einsichten akzeptiert werden, und zwar auch solche, die gegensätzlich zur vorherrschenden Meinung sind, das Lernen, die Entwicklung und Anpassungsfähigkeit in einer sich kontinuierlich ändernden Umgebung gefördert werden, Auseinandersetzungen und Beschwerden konstruktiv behandelt werden und Benachteiligung und Vorurteile Fremdwörter sind."¹⁵⁴

¹⁴⁷ Balanced Scorecard bietet einem Unternehmen ein Kennzahlensystem aus monetären und nicht-monetären Größen an, die unterschiedliche Perspektiven dieses Unternehmens aufzeigen sollen. Dem Konzept liegt ein strategischer Managementprozess zugrunde, der die Operationalisierung der Unternehmensstrategie durch die Anwendung des Kennzahlensystems unterstützt und im ganzen Unternehmen verbreitet. Balanced Scorecard dient dazu, die Mitarbeiter und Manager eines Unternehmens zu einer erfolgreichen und konsequenten Umsetzung der Unternehmensstrategie zu motivieren. Durch die Verbindung von strategischem und operativem Controlling hat das Konzept den Charakter eines Frühwarnsystems: es transformiert die gewünschte Unternehmensstrategie in operative Zielstellungen, um diese messbar zu machen und ermöglicht somit die Übersicht über die Einhaltung bzw. Nichteinhaltung der Unternehmensziele. Vgl. Buchholz 2013, S. 283.

¹⁴⁸ Vgl. Becker 2006, S. 33.

¹⁴⁹ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 24.

¹⁵⁰ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 25f..

¹⁵¹ Vgl. IFLA 2009.

¹⁵² Vgl. Kaiser 2008, S. 37.

¹⁵³ Vgl. Finke 2006, S. 9.

¹⁵⁴ Finke 2006, S. 12.

Denn gemischte Teams können sich besser als homogene Belegschaft mit unterschiedlichen Kundenkreisen identifizieren und diese dementsprechend bedienen.¹⁵⁵

Dies belegen auch Studien, die z.B. Wolfgang Kaiser in seinem Werk „Diversity Management. Eine neue Managementkultur der Vielfalt – für ein neues Image der Bibliotheken“ anführt. U.a. hat die DPF mehrere Studien herausgegeben, in denen die Arbeitsergebnisse von einer heterogenen und einer einheitlich zusammengesetzten Gruppen verglichen und beschrieben wurden. Den Ergebnissen der Studie zufolge waren zwar die heterogenen Gruppen die konfliktträchtigsten, hatten dennoch dank eines erfolgreichen Diversity Managements ideenreichere, vielfältigere und qualitativbessere Arbeitsergebnisse.¹⁵⁶

Damit heterogene Teams mit hoher Motivation und Zufriedenheit arbeiten, muss die Personalführungsebene „einfühlsam, konsequent und nach vernünftigen Prinzipien“¹⁵⁷ handeln.

Letztendlich kann ein Diversity-Management-Konzept nur dann Erfolg haben, wenn die Vorgehensweise von den Mitarbeitern nicht als von oben auf diktiert empfunden wird, sondern von den Prozessteilnehmern gelebt und zum Alltag gehörend empfunden wird.¹⁵⁸

3.10 Interkulturelle¹⁵⁹ Bibliotheksarbeit

Die Themenbereiche „Interkulturelle Bibliotheksarbeit“ und „Diversity Management“ sind eng miteinander verwoben. Das Ziel von Diversity Management ist es u.a. die Abbildung der kulturellen Vielfalt einer Gesellschaft auf allen Hierarchieebenen zu fördern,¹⁶⁰ quasi eine kulturelle Zusammenarbeit zu praktizieren. Auch interkulturelle Arbeit ist darauf ausgerichtet, den Dialog zwischen mehreren Kulturen zu fördern, eine Brücke zwischen den Kulturen aufzubauen. So sollen beispielweise interkulturelle Bibliotheksdienste die Bedürfnisse der multikulturellen Gesellschaft optimal abdecken, um eine bessere Lebensqualität, mehr Arbeitschancen oder auch eine Integration in die Aufnahmegesellschaft zu ermöglichen. Fremdsprachige Bibliotheksführungen, interkulturelles Training für die Mitarbeiter der Bibliotheken, fremdsprachige Bestände

¹⁵⁵ Vgl. Charta der Vielfalt e.V. 2013, S. 11.

¹⁵⁶ Vgl. Kaiser 2008, S. 44.

¹⁵⁷ IFLA 2009, S. 67.

¹⁵⁸ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 103.

¹⁵⁹ Das Wort „Interkulturalität“ wird in der vorliegenden Masterarbeit als jede Art von Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Kulturen verstanden. Vgl. Ulucan 2008, S. 13.

¹⁶⁰ Vgl. Ulucan 2008, S. 49.

oder auch multilinguale Online-Bibliotheksauftritte sind Beispiele der interkulturellen Bibliotheksarbeit.¹⁶¹

Die Vielfalt der Funktionen und Maßnahmen, die Interkulturelle Bibliotheksarbeit charakterisieren, könnte wie folgt zusammengefasst werden:¹⁶²

- das Vorantreiben der Integration und des Interkulturellen Lernens,
- der Erwerb und die Pflege von Sprachen von klein auf,
- interkultureller Brückenbau¹⁶³

Die IFLA Sektion für Bibliotheksdienste für die multikulturelle Gesellschaft hat u.a. zehn „gute Gründe“ formuliert, die die Berechtigung multikultureller Bibliotheksdienstleistungen untermauern. Dabei werden zwei Anliegen von der IFLA besonders betont: erstens sichern die multikulturellen Bibliotheksdienste die Bereitstellung von multikulturellen Informationen nicht nur solchen ethnischen Gruppen, die öfters vernachlässigt werden, weil sie z.B. zu Minderheiten gehören, sondern auch der interessierten Öffentlichkeit, die mehr von den anderen Kulturen erfahren möchte, also interkulturell offen ist. Dies sichert die Chancengleichheit für den Zugang zu Bibliotheken und Informationsdiensten für alle. Zweitens sollen die multikulturellen Dienste nicht im Rahmen separater Dienste angeboten werden, sondern als die in den Alltag der Nutzer integrierten Bibliotheksdienste.¹⁶⁴

¹⁶¹ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband.

¹⁶² Vgl. Deutscher Bibliotheksverband.

¹⁶³ An dieser Stelle wird unter dem Begriff „interkultureller Brückenbau“ die ganze Palette an Maßnahmen der Interkulturellen Bibliotheksarbeit gemeint, die das Verständnis für die anderen Kulturen und zwischen den Kulturen schafft und stärkt.

¹⁶⁴ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband.

4 Bewertung der vorgestellten theoretischen Befunde vor dem Hintergrund der durchgeführten Untersuchung

In den vorangegangenen theoretischen Ausführungen wurde aufgezeigt, dass Aspekte, wie die geänderten politischen und gesetzlichen Rahmenbedingungen,¹⁶⁵ die Einführung des AGG und anderer gesetzlichen Richtlinien, die jegliche Diskriminierungen verbieten, der demografische Wandel, der darauf hindeutet, dass unsere Gesellschaft älter und weiblicher wird¹⁶⁶ sowie die voranschreitende Globalisierung, die eine zunehmende gesellschaftliche Interkulturalität hervorruft, die Diversity-Thematik in den Fokus der Aufmerksamkeit rücken. Es konnte belegt werden, dass die noch vielfach vorhandenen organisationalen Monokulturen den Unternehmenskulturen weichen werden, die Vielfalt akzeptieren, annehmen und sich in die Richtung einer vielfältigen Belegschaft entwickeln.¹⁶⁷

Für einzelne Mitarbeiter bedeutet dies mehr Akzeptanz und Respekt vor ihrer Kultur sowie die Wertschätzung der Individualität.¹⁶⁸ Für die Führungskräfte bedeutet es, dass Diversity Management immer mehr in das Beschäftigungsfeld von Personalmanagement¹⁶⁹ rücken wird.¹⁷⁰

Der Weg zu einer vielfältigen Mitarbeiterschaft ist nicht einfach: Es ist wichtig die vorhandenen Unterschiede so zu nutzen, dass es zu keiner Überbetonung dieser kommt, also die vorhandenen Ressourcen optimal nutzen und fördern, ohne die Unterschiede in den Mittelpunkt zu setzen. Teilnehmer von Diversity Management sollen dabei als Individuen und nicht als Repräsentanten einzelner Kulturen gesehen werden.¹⁷¹

Darüber hinaus ist es wichtig, Diversity-Maßnahmen seitens der Führung zu unterstützen und zu fördern.¹⁷² Es ist entsprechend von herausragender Bedeutung, dass diese Maßnahmen im Leitbild oder in den Grundsätzen einer Organisation festgehalten werden und nach außen umfassend kommuniziert werden.¹⁷³

Der Diversity-Management-Prozess ist, wie bereits erwähnt, ein kontinuierlicher Prozess, der auf aktuellen statistischen Erhebungen basiert und einer aktiven

¹⁶⁵ Hierzu siehe auch Kap. 3.5.

¹⁶⁶ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 227.

¹⁶⁷ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 225.

¹⁶⁸ Hierzu siehe auch Kap. 3.9.

¹⁶⁹ Hierzu siehe auch Kap. 3.9.

¹⁷⁰ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 224.

¹⁷¹ Hierzu siehe auch Kap. 3.9.

¹⁷² Hierzu siehe auch Kap. 3.9.

¹⁷³ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 225ff..

Aufklärungs- und Überzeugungsarbeit bedarf genauso wie einer umfassenden Analyse aller personalpolitischen Maßnahmen.¹⁷⁴ Denn nur durch einen beständigen Verbesserungsprozess können nachhaltige Ergebnisse erzielt werden.¹⁷⁵

Die Diversity-Thematik ist nicht nur für Wirtschaftsunternehmen sondern auch für Non-Profit-Unternehmen gleichermaßen von großer Bedeutung. Denn auch hier arbeiten vielfältige Belegschaften, deren Förderung und ein effizienter Umgang mit Unterschieden zu essenziellen Wettbewerbsvorteilen führen können.¹⁷⁶

Während öffentliche Verwaltungen in Deutschland sich bereits seit einiger Zeit mit dieser Thematik aktiv auseinandersetzen,¹⁷⁷ ist Diversity Management auf der personellen Ebene für ÖB noch weitgehend ein Neuland.¹⁷⁸ Dabei sollten – wie in den theoretischen Ausführungen dieser Arbeit belegt wurde¹⁷⁹ – gerade die ÖB, die vielfältigen Aufgaben¹⁸⁰ – wie Informationssammlung und -vermittlung zum einen, zum anderen als Begegnungs- und Kommunikationsorte für alle Bürger¹⁸¹ – wahrnehmen, sich mit Diversity Management aktiv beschäftigen. Unsere Gesellschaft wird zunehmend internationaler und multikultureller, was wiederum bedeutet, dass die Öffentlichen Bibliotheken den Wünschen und Bedürfnissen der vielfältigen Kundschaft aktiv begegnen sollten. Vor diesem Hintergrund kommt es im zunehmenden Maße auch auf Kenntnisse kultureller Hintergründe an, was wiederum die Notwendigkeit für Bibliotheken impliziert sich kulturell zu öffnen.

ÖB beschäftigen sich im Hinblick auf ihre Angebote und Dienstleistungen im Kontext der interkulturellen Bibliotheksarbeit bereits länger mit der Kunden-Diversität.¹⁸² So stellen Bibliotheken seit geraumer Zeit ihren Kunden einen mehrsprachigen Medienbestand zur Verfügung und bieten die Maßnahmen zur Leseförderung für Kinder mit Migrationshintergrund an. Auch älteren Kundenkreisen oder Menschen mit Beeinträchtigungen wird mit auf diese Zielgruppe zugeschnittenen Medien und baulichen Besonderheiten wie barrierefreien Zugängen entgegengekommen.¹⁸³

¹⁷⁴ Hierzu siehe auch Kap. 3.9.

¹⁷⁵ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 227ff..

¹⁷⁶ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 223.

¹⁷⁷ Hierzu siehe auch Landeshauptstadt Stuttgart, Abteilung Integration; Senat der Freien und Hansestadt Hamburg 2011.

¹⁷⁸ Vgl. Kaiser 2014.

¹⁷⁹ Hierzu siehe auch Kap. 3.4, Kap. 3.9 sowie 3.10.

¹⁸⁰ Hierzu siehe auch Kap. 3.4.

¹⁸¹ Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 55.

¹⁸² Hierzu siehe auch Kap. 3.10.

¹⁸³ Vgl. Kaiser 2014.

Diversität in der Bibliotheksbelegschaft ist zwar an sich keine Neuigkeit, der effiziente Umgang mit Diversity im Rahmen von Diversity Management und der geplante und strategische Einsatz dieses Instruments stellt ein relativ junges Feld dar, für das ein immenser Forschungsbedarf zu konstatieren ist.

Durch die föderalistische Struktur Deutschlands existieren keine bundesweit einheitlichen Maßnahmen, die eine Basis für Diversity Management in ÖB bilden könnten. Meistens entscheiden Städte und Gemeinden selbst, welche Schritte in Richtung einer Interkulturellen Öffnung gemacht werden sollen.¹⁸⁴

Bislang existieren wenige umfassenden Studien oder Forschungsprojekte, die die Umsetzungen von Diversity-Management-Maßnahmen in Bibliotheken beleuchten wie z. B. das Projekt „Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld“, auf das im Kap. 3.1 genauer eingegangen wurde.¹⁸⁵

Für die vorliegende Masterarbeit bedeutet dieser Umstand, das Forschungsvorhaben nicht an die zahlreichen vorliegenden Erkenntnisse anknüpfen konnten. Entsprechend konnten in den theoretischen Ausführungen auch keine Studien in die theoretische Analyse des Themas eingeschlossen werden, die z.B. den Implementierungsstand von Diversity Management in deutschen Öffentlichen Bibliotheken beleuchten.¹⁸⁶

Dieser Sachverhalt verdeutlicht einmal mehr den Forschungsbedarf, der im Hinblick auf die Messung der Umsetzung von Diversity Management in ÖB besteht.

Mit der nachfolgenden Untersuchung soll ein Beitrag geleistet werden, dieses Thema näher zu beleuchten. Die Untersuchung konnte aus forschungsökonomischen Gründen nicht deutschlandweit durchgeführt werden, sondern musste geografisch eingegrenzt werden.¹⁸⁷ Die Ergebnisse der Untersuchung erlauben jedoch dennoch einen Blick darauf, inwieweit Diversity Management in den befragten ÖB thematisiert und im Zusammenhang mit personalpolitischen Maßnahmen für die die multikulturelle Belegschaft umgesetzt wird. Darüber hinaus galt es auch Aspekte interkultureller Bibliotheksarbeit, wie z.B. mehrsprachige Bibliotheksangebote zu messen, um diese in die Bewertung der Befunde einbeziehen zu können.

¹⁸⁴ Vgl. Kaiser 2014.

¹⁸⁵ Hierzu siehe auch Kap. 3.7.2.

¹⁸⁶ Im Laufe der Recherche zur vorliegenden Masterarbeit wurde dennoch ein interessanter Hinweis auf die Forschung von Frau Dr. Astrid V. Biele Mefebue gefunden, deren Ergebnisse für das Thema sicherlich essenziell wären. Die Ergebnisse sowie der genaue Ablauf dieser Untersuchung sind allerdings noch nicht veröffentlicht und konnten deswegen nicht in die vorliegende Masterarbeit eingearbeitet werden. Hierzu siehe auch Biele Mefebue/Futterlieb o.J..

¹⁸⁷ Hierzu siehe auch Kap. 5.2.

Diversity Management ist kein einfaches Thema, das eindeutig abgesteckt werden kann.¹⁸⁸ Das Thema gleicht einem Puzzle¹⁸⁹: Es besteht aus vielen Teilen, die zueinander passen müssen, damit sich ein ganzes Bild ergibt.

Die Befragung, die im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit durchgeführt wurde, basiert auf einer Checkliste¹⁹⁰ des Projekts „Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld“. ¹⁹¹ Durch die Berücksichtigung der fünf Themenkomplexe wurde ein Befragungsinstrument entwickelt mit der Zielsetzung, den Stand von Diversity Management auf der personellen Ebene in ausgesuchten ÖB messbar zu machen, zu ermitteln und zu bewerten.

¹⁸⁸ Hierzu siehe auch Kap. 4.5.

¹⁸⁹ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 224.

¹⁹⁰ Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg 2009.

¹⁹¹ Hierzu siehe auch Kap. 3.1.

5 Empirische Untersuchung: Diversity Management in Öffentlichen Bibliotheken in dreizehn deutschen Großstädten

Basierend auf den theoretischen Grundlagen, die in den Kapiteln 1 bis 4 erläutert wurden, soll in diesem Teil die durchgeführte Nutzerforschung beschrieben und die Untersuchungsergebnisse dargestellt und diskutiert werden. In diesem Zusammenhang gilt es zunächst, die der Untersuchung zugrundeliegende Forschungsfrage sowie den Untersuchungsablauf zu beschreiben. Im Kapitel 5.2 wird die Stichprobe für die vorgenommene Untersuchung erläutert. Desweiteren werden die Wahl der eingesetzten Erhebungsmethode sowie die Auswertungsmethode erläutert. Anschließend werden die Ergebnisse der Befragung diskutiert und die gestellte Forschungsfrage beantwortet.

5.1 Zum Ablauf der Untersuchung

Die dieser Arbeit zugrundeliegende Forschungsfrage lautet: "Wie multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in dreizehn deutschen Großstädten?" Das Ziel der Untersuchung ist es, einen Beitrag zur Ermittlung des Status Quo von Diversity und Diversity Management in ÖB Deutschlands zu leisten.

Im Rahmen der Untersuchung konnten nicht alle ÖB in Deutschland in die Erhebung einbezogen werden. Vielmehr wurde – wie in solchen Fällen üblich - mit einer Stichprobe gearbeitet, die dazu angelegt ist, repräsentative und generalisierbare Ergebnisse zu liefern. Aus diesem Grunde wurden nur ÖB in den ausgewählten deutschen Großstädten in die Untersuchung einbezogen.

Als Erhebungsmethode wurde die schriftliche Befragung gewählt, und zwar anhand eines Fragebogens. Diese stellt die zentrale Datenerhebungsmethode in der vorliegenden Masterarbeit dar. Für die Datenerhebung wurden die Bibliotheksleitungen befragt. Die erhobenen Daten wurden anschließend ausgewertet und im weiteren Verlauf der Masterarbeit beschrieben.

Ursprünglich war beabsichtigt, die Leitungen der ÖB zusätzlich persönlich zu interviewen, um auf die Fragen tiefer eingehen zu können und so einige ergänzende Erläuterungen zu den Antworten aus dem Fragebogen zu erhalten. Dieses Vorhaben musste aus Gründen mangelnder Akzeptanz sowie zeitökonomischen Gründen fallen gelassen werden.¹⁹²

¹⁹² Die ÖB, die an der Umfrage teilgenommen haben, müssen, wie auch viele Öffentliche Einrichtungen, mangelnde finanzielle Möglichkeiten sowie eine Knappheit der personellen Ressourcen akzeptieren.

5.2 Die Stichprobe

Für die geplante Befragung wurden zunächst die ÖB in den 20 größten Städten Deutschlands¹⁹³ ausgewählt:

Im Laufe der Kommunikation mit den Bibliotheken hat sich ergeben, dass es für diese einfacher war, eine Nachfrage in einer E-Mail zu beantworten, als einen Termin zu einem Interview, das bestimmte Aspekte der Befragung beleuchten sollte, festzulegen. Dennoch wurde ein telefonisches Interview mit Erwin Miedtke, dem stellvertretenden Direktor der Stadtbibliothek Bremen durchgeführt, um nähere Informationen zu den gegebenen Antworten zu erhalten. Auch die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen haben eine sehr ausführliche E-Mail zu den interessierten Fragen verfasst. Darüber hinaus haben auch viele andere Bibliotheken die Möglichkeit genutzt, in einer E-Mail einzelne Fragen ausführlich zu beantworten oder direkt im Fragebogen gegebene Antworten zu erläutern. Diese Antworten wurden nachträglich kategorisiert und sind in die Ergebnisdarstellung und Interpretation eingeflossen.

¹⁹³ Nach dem Zensus 2011.

Tabelle 2: Ausländeranteil der Bevölkerung in den 20 größten Städten Deutschlands¹⁹⁴

Städte	Bevölkerung insgesamt	Ausländerinnen und Ausländer	
		Anzahl	Prozentual
Berlin (LH)	ca. 3.292.365 ¹⁹⁵	372.280	11,30%
Hamburg (LH)	ca. 1.706.696	210.890	12,40%
München (LH)	ca. 1.348.335	281.240	20,90%
Köln	ca. 1.005.775	164.530	16,40%
Frankfurt am Main	ca. 667.925	161.050	24,10%
Düsseldorf (LH)	ca. 586.291	94.710	16,20%
Stuttgart (LH)	ca. 585.890	122.010	20,80%
Dortmund	ca. 571.143	68.890	12,10%
Essen	ca. 566.201	55.490	9,80%
Bremen (LH)	ca. 542.707	61.210	11,30%
Dresden (LH)	ca. 512.354	18.410	3,60%
Hannover (LH)	ca. 506.416	66.960	13,20%
Leipzig	ca. 502.979	21.500	4,30%
Duisburg	ca. 488.468	72.960	14,90%
Nürnberg	ca. 486.314	79.120	16,30%
Bochum	ca. 373.976	29.530	8,20%
Wuppertal	ca. 349.470	45.260	13,20%
Bonn	ca. 327.913	36.800	12,00%
Bielefeld	ca. 323.395	36.830	11,30%
Mannheim	ca. 314.931	55.180	19,00%

¹⁹⁴ Die Einwohnerzahlenangaben wurden mit einem ca. versehen, da die unterschiedlichen Tabellen innerhalb einer Quelle unterschiedliche Zahlen aufwiesen. Vgl. Statistische Ämter des Bundes und der Länder 2011, S. 13ff..

5.3 Forschungsinstrument

Die Befragung als sozialwissenschaftliche Methode ist im besonderen Maße dazu geeignet, Daten zu erheben, die den Vergleich zwischen den Untersuchungsobjekten ermöglichen:

"Das Ziel der (sozial)wissenschaftlichen Befragung besteht [...] darin, durch regulierte (einseitig regelgeleitete) Kommunikation reliable (zuverlässige, konsistente) und valide (akkurate, gültige) Informationen über den Forschungsgegenstand zu erfahren."¹⁹⁶

Die Methode der schriftlichen Befragung zeigte sich zur Beantwortung der gestellten Forschungsfrage geeignet.¹⁹⁷

Aus unterschiedlichen Gründen, die im Weiteren dargestellt werden, wurde eine schriftliche Befragung auf dem Postweg bzw. per E-Mail gewählt. In diesem Fall wird der Fragebogen mit einem persönlichen Anschreiben verschickt. Zum einen läuft die Befragung nicht unpersönlich im Internet ab, zum anderen könnte der Rücklauf der Befragung mit Nachfassaktionen verbessert werden, indem die Nicht-Antwortenden gezielt angeschrieben werden konnten.¹⁹⁸

Diese Art der Befragung erfordert organisatorisch, zeitlich und finanziell weniger Aufwand als andere Befragungsverfahren. Außerdem existieren kaum Schwierigkeiten bei der Erreichbarkeit der Zielpersonen, resp. können die Fragebögen nicht nur postalisch oder per E-Mail in weit entfernte Ortschaften verschickt werden, sondern auch die Personen erreichen, die nur zu bestimmten Zeiten (z.B. wegen eines engen Terminkalenders) befragt werden können.¹⁹⁹ Und noch ein Aspekt einer klassischen schriftlichen Befragung war sehr wichtig: Nicht alle ÖB besitzen technische Lösungen, um an den Online-Umfragen teilnehmen zu können. Das würde bedeuten, dass solche Bibliotheken nur aus diesem Grund aus der Befragung ausscheiden würden und in der Stichprobe nicht repräsentiert wären. Dies erschien für die geplante Umfrage nicht akzeptabel, denn alle Befragungsobjekte sollten eine Möglichkeit haben, sich zum evaluierten Sachverhalt zu äußern.

Fragebögen arbeiten allerdings grundsätzlich

„ausschließlich mit mehr oder weniger „selbstbezogenen“ Auskünften des Probanden. Sind somit besonders stark von Erinnerungsvermögen, Aufmerksamkeit, Selbsterkenntnis etc. abhängig und

¹⁹⁶ Scholl 2003, S. 24.

¹⁹⁷ Vgl. Scholl 2003, S. 26.

¹⁹⁸ Vgl. Scholl 2003, S. 45.

¹⁹⁹ Vgl. Scholl 2003, S. 47.

sowohl für unwillkürliche Fehler und Verzerrungen als auch für absichtliche Verfälschungen viel anfälliger als „objektive“ Testverfahren.“²⁰⁰

Deswegen wäre es wünschenswert, solches quantitative Verfahren mit einer qualitativen Methode, wie beispielweise Interviews, zu unterstützen. Die Qualität der Befragungsergebnisse könnte auf diesem Weg verbessert werden: zum einen können u.a. die missverständlichen Fragen gleich geklärt werden und zum anderen könnten die ungenauen Antworten gleich präzisiert werden.²⁰¹ Jedoch konnte der Einsatz von einer Interviewart aus Gründen der zeitlichen Grenzen der vorliegenden Masterarbeit nicht realisiert werden.

5.3.1 Zum Aufbau des Fragebogens

Im Folgenden soll zunächst der Aufbau des Fragebogens beschrieben werden und die Wahl der gestellten Fragen vor dem Hintergrund der im theoretischen Teil der Arbeit herausgearbeiteten Erkenntnisse begründet werden.

Bibliotheken erreichen täglich eine Vielzahl an Fragebögen zu mehr oder weniger interessanten Umfragen²⁰². Das bedeutet, dass die Bibliotheken nicht zwingend an allen Umfragen teilnehmen und unter Umständen nur interessante auswählen, deren Ergebnisse für die jeweiligen Einrichtungen auch von Interesse sind. Es ist also zwingend erforderlich, nicht nur die Fachlektüre zur Erstellung einer guten Fragebogenstruktur zu studieren, sondern auch evtl. schon vorhandene Fragebögen zum fraglichen Thema zu analysieren, um das eigene Instrument auf der Grundlage von praxiserprobten Instrumenten optimieren zu können.²⁰³

Der Fragebogen²⁰⁴ basiert auf einer Checkliste zur interkulturellen Bibliotheksausrichtung²⁰⁵ sowie den Informationen zur interkulturellen Bibliotheksarbeit, die auf den Seiten des Bibliotheksportals zu finden sind.²⁰⁶ Zusätzlich wurde ein Praxisbericht über die Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld von Susanne Metz²⁰⁷ in die Überlegungen zur Konzeptionierung des Fragebogens mit einbezogen.

²⁰⁰ Bortz/Bortz-Döring/Döring 2009, S. 191.

²⁰¹ Vgl. Scholl 2003, S. 40, 44ff.

²⁰² Vgl. Fühles-Ubach 2012, S. 504.

²⁰³ Hierzu siehe auch Bortz/Bortz-Döring/Döring 2009, S. 253.

²⁰⁴ Hierzu siehe Anhang B.

²⁰⁵ Vgl. Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg 2009.

²⁰⁶ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband.

²⁰⁷ Vgl. Metz 2011.

Außerdem war es notwendig, einige Pretests des Fragebogens durchzuführen, um die Verständlichkeit, Bearbeitungsdauer und Genauigkeit der Fragen sowie ganzer Fragebogenblöcke zu optimieren.²⁰⁸

Der entstandene Fragebogen baut auf den insgesamt vier Themenblöcken: „Personal“, „Strategische Ziele und Organisation der Bibliothek“, „Angebot und Kunden“ sowie einem Block, der die persönliche Meinung der befragten Bibliotheksleiter erfragt („Ihre Meinung ist gefragt!“). Alle Themenblöcke außer der angesprochenen offenen formulierten Themenblock, der auf die persönliche Meinung bzw. Einstellung der zu Befragenden abzielt, haben vorgegebene Antworten mit einer ergänzenden offenen Antwortmöglichkeit. Lediglich der letzte Themenblock weist eine ausschließlich offene Befragungsform auf.²⁰⁹

Zunächst sollen die grundlegenden Themenblöcke dargestellt und vor dem Hintergrund der dargestellten theoretischen Erkenntnisse begründet werden.

5.3.1.1 Themenblock „Personal“

„Das Personal ist für den Betrieb einer Bibliothek von entscheidender Bedeutung“.²¹⁰

Die ÖB ist eine Informations- und Dienstleistungseinrichtung, die mit ihrem Service auf diverse Bedürfnisse der Bevölkerung im Einzugsgebiet eingehen soll.²¹¹ Durch einen sinnvollen Personaleinsatz wird eine Erfüllung dieser Aufgabe überhaupt erst möglich. Dabei binden die Personalkosten in meisten Fällen den größten Teil des Bibliotheksbudgets. Ein gut ausgebildetes und motiviertes Personal kann durch den passgenauen Service nicht nur auf die Bedürfnisse der Bevölkerung²¹² eingehen, sondern auch gewährleisten, dass die investierten Bibliotheksmittel effektiv genutzt werden.²¹³

Umso wichtiger ist es nicht nur Personal gezielt anzuwerben, sondern auch die bestmöglichen Voraussetzungen für die Fort- bzw. Weiterbildung der Bibliotheksmitarbeiter zu schaffen.

²⁰⁸ Vgl. Klaasen-van Husen 2007, S. 56 Hier noch ausführen, wer an dem Pretest teilgenommen hat.

²⁰⁹ Die Antworten dieser Kategorie werden im Nachhinein codiert, um so ebenfalls in der Auswertung berücksichtigt werden zu können. Außerdem eignen sich exemplarisch angeführte Antworten innerhalb dieser Kategorien zur Veranschaulichung z.B. eines Meinungsspektrums.

²¹⁰ International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) 2001, S. 55.

²¹¹ Hierzu siehe auch Kap. 3.4.

²¹² U.a. „Dienstleistungen für Einwanderer und neu Eingebürgerte als Hilfe zur Integration in die neue Gesellschaft und zur Bereitstellung eines Zugriffs auf Medien ihrer eigenen Kultur,“ anbieten. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) 2001, S. 29 .

²¹³ Vgl. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) 2001, S. 55.

Der erste Themenblock „Personal“ ist daher angelegt zu ermitteln, ob die befragten ÖB in ihrer Belegschaft Mitarbeiter mit Migrationshintergrund beschäftigen und welche Fortbildungsmöglichkeiten angeboten werden. So werden in den sieben Fragenitems dieses Fragenblocks diverse Informationen abgefragt: u.a., ob die befragten Bibliotheken das Personal mit Migrationshintergrund haben und ob diese bewusst im Hinblick auf die demografische Situation im Einzugsgebiet der Bibliothek angestellt worden sind. Außerdem war es im Hinblick auf die Forschungsfrage relevant zu erheben, ob der Wunsch nach mehr Bewerbern mit Migrationshintergrund direkt im Bewerbungsprofil festgehalten wird. Denn dies könnte einem Bewerber mit Migrationshintergrund eine kulturelle Offenheit der Bibliothek signalisieren sowie den Bedarf nach mehrsprachigem Fachpersonal zeigen. In der Frage fünf werden die Fortbildungsmöglichkeiten zu interkulturellen Themen abgefragt. Denn diese sind unabdingbar, um ein besseres Verständnis für die anderen Kulturen gewinnen zu können und für die Mentalitätsunterschiede sensibilisiert zu werden.

5.3.1.2 Themenblock „Strategische Ziele und Organisation der Bibliothek“

In diesem Themenblock wird zunächst das Vorhandensein eines Leitbildes in den ÖB abgefragt. Denn in einem Bibliotheksleitbild sollen idealerweise die Organisationsidentität, strategische Kernziele und Prioritäten dargelegt werden, die auch Diversity-Politik einer Bibliothek sowie strategische Ziele der interkulturellen Arbeit und Öffnung beschreiben.²¹⁴

So sollte jede Bibliothek ein Konzept entwickeln, in dem u.a. Dienstleistungen, die den Bedarf der multikulturellen Gesellschaft abdecken, positioniert werden. Aber auch die Kooperation mit wichtigen Partnern - anderen Bibliotheken, Schulen und Verbänden – sollte festgehalten werden.²¹⁵

Der zweite Themenblock besteht aus vier Fragen: In der ersten Frage wird das Vorhandensein des Bibliotheksleitbildes überprüft, denn ein Bibliotheksleitbild, das die Organisationskultur und die zukünftigen Ziele der Einrichtung widerspiegelt, ist ein optimaler Ort für die Beschreibung der Antidiskriminierungsmaßnahmen sowie der Maßnahmen für die Förderung der Chancengleichheit im Rahmen der gezielten Diversity-Politik.²¹⁶

²¹⁴ Vgl. Kaiser 2008, S. 38; Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände 1997, S. 78.

²¹⁵ Vgl. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände 1997, S. 3.

²¹⁶ Vgl. Kaiser 2008, S. 37.

In der zweiten und dritten Frage wird auf die Dienstleistungen sowie das Bibliotheksangebot eingegangen. Die Informationen darüber sind sehr wichtig, weil die ÖB in Deutschland unterschiedlichen Aufgaben nachgehen, u.a. auch die Unterstützung der Personen mit Migrationshintergrund bei ihrer Integration in die Aufnahmegesellschaft. An dieser Stelle könnte die Notwendigkeit der Bibliotheksmitarbeiter mit Migrationshintergrund besonders deutlich gezeigt werden.

Schließlich werden mögliche Kooperationen mit den anderen Institutionen abgefragt: Im Alleingang ist es für die ÖB nicht möglich, besonders in den Zeiten der finanziell angeschlagenen Haushalte, ein optimales Angebot allen Nutzern zur Verfügung zu stellen. Umso wichtiger ist es, die Kooperationen mit den anderen bildenden Einrichtungen einzugehen, um das Angebot so ideenreicher und attraktiver gestalten zu können.

5.3.1.3 Themenblock „Angebot und Kunden“

„Da Bibliotheken verschiedene Interessen und Gemeinschaften bedienen, fungieren sie als Lern-, Kultur- und Informationszentren. Indem sie kulturelle und sprachliche Vielfalt thematisieren, werden Bibliotheken durch ihr Bekenntnis zu den Prinzipien der grundlegenden Freiheiten und der Gleichheit des Zugangs zu Information und Wissen für alle hinsichtlich kultureller Identität und Werte motiviert.“²¹⁷

In den IFLA/UNESCO-Richtlinien für die Weiterentwicklung von Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliotheken ²¹⁸ ist festgehalten, dass ÖB ihre Dienstleistungen entsprechend des Informationsbedarfs der lokalen Gemeinde anbieten sollen. Die Umsetzung dieser Empfehlung setzt voraus, dass in den Bibliotheken die Kenntnisse über die statistischen Daten zur demografischen Entwicklung im Einzugsgebiet vorhanden sind und ausgewertet werden. Zusätzlich soll eine ÖB beim Erstellen ihrer Dienstleistungen Veränderungen innerhalb der Gesellschaft, wie Änderungen in Familien- und Arbeitsmarktstrukturen, demografische Umformung, kulturelle Vielfalt sowie neue Kommunikationsmethoden berücksichtigen.²¹⁹

Wie im Kap. 3.10 gezeigt werden konnte, ist interkulturelle Bibliotheksarbeit mit Diversity Management sehr eng verbunden. Diversity Management könnte eine solide Basis für eine effektive interkulturelle Bibliotheksarbeit bieten, indem dieses das spezifische Angebot für die Zielgruppen mit Migrationshintergrund in personeller und inhaltlicher Hinsicht auf eine solide Basis stellt. Zum anderen können das

²¹⁷ IFLA 2009, S. 1.

²¹⁸ International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) 2001.

²¹⁹ Vgl. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) 2001, S. 22f.

Vorhandensein und die Qualität der interkulturellen Angebote als Indikator für die Offenheit gegenüber der Thematik und dem Stellenwert der optimalen Versorgung von Nutzern mit Migrationshintergrund gewertet werden.

Daher wird in diesem Themenblock ein breiter Raum dem Bereich Angebot und Kunden gewidmet, um den Aufschluss über die Erfüllung besonderer Anforderungen an die Bibliotheken von der Gesellschaft mit Migrationshintergrund zu erhalten.

Der Themenabschnitt beinhaltet sechs Fragen: Erstens zum Kauf von Medien, die auf die Gesellschaft mit Migrationshintergrund ausgerichtet sind. Des Weiteren stellt sich die Frage nach einer Berücksichtigung der aktuellen demografischen Entwicklung im eigenen Einzugsgebiet im Hinblick auf die Konzeptionierung des Angebots für Benutzer und Benutzerinnen mit Migrationshintergrund, denn eine Bibliothek soll laut IFLA folgendes beim Erwerb der Materialien beachten:

„Beim Erwerb von Materialien sollten Bibliotheken versuchen, die multikulturelle Zusammensetzung der Gesellschaft widerzuspiegeln und Verständnis für die kulturelle Vielfalt, Frieden zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen und Gleichberechtigung zu fördern.

- Erworbene Bibliotheksmaterialien sollten dem multikulturellen Benutzer in seiner eigenen Sprache Zugang zu anderen Kulturen verschaffen.
- Bibliotheksmaterialien sollten Material über die multikulturellen Gemeinschaften und ihr kulturelles Erbe umfassen.
- Bibliotheken sollten die Verbreitung von Wissen über multikulturelle Gruppen und ihre Kultur fördern.“²²⁰

Die dritte Frage beschäftigt sich mit der Ausstattung von Bibliotheken, die auf die Bibliothekskunden mit Migrationshintergrund ausgerichtet sind. Denn die zielgruppenorientierte Bibliotheksarbeit beinhaltet auch die Unterstützung der Menschen in den schwierigen Lebensphasen, wie bspw. bei der Integration in eine neue kulturelle und sprachliche Umgebung, sowie eine lebenslange Begleitung und Unterstützung der Menschen mit Migrationshintergrund bei solchen Vorhaben wie lebenslanges Lernen, die zu einem unabhängigen und dennoch in die Ausnahmegesellschaft integrierten Leben führen.²²¹

Außerdem wird in diesem Themenblock die Existenz der mehrsprachigen Veranstaltungen abgerufen sowie der Beteiligungsgrad der Personen mit Migrationshintergrund in der Gestaltung der interkulturellen Bibliotheksangebote untersucht.

²²⁰ IFLA 2009, S. 6.

²²¹ Hierzu siehe auch Kap. 3. inkl. Kap. 3.4. Vgl. Bundesministerium des Inneren/Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2010, S. 2.

5.3.1.4 Themenblock „Ihre Meinung ist gefragt!“

Für den durch eine Befragung zu ermittelnden Erkenntnisgewinn ist es sinnvoll auch die Meinung der zu Befragenden zu ermitteln. Daher wurden am Ende der Befragung der Zufriedenheitsgrad bezüglich existierender Angebote für die Kunden sowie eigene Fortbildungsmöglichkeiten erhoben.

Dieser Themenblock unterscheidet sich von den anderen drei: Denn hier gibt es überhaupt keine vorgegebenen Antworten, sondern die gestellten Fragen sollen vollkommen frei beantwortet werden.²²²

5.4 Auswertungsmethode

Die statistische Analyse der quantitativen Daten steht im Mittelpunkt der Auswertung dieser Masterarbeit.

In der vorliegenden Arbeit soll keine Hypothesenprüfung erfolgen, sondern der gegenwärtige Status der multikulturellen Öffnung der ÖB in Deutschland ermittelt und die Forschungsfrage: „Wie multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in dreizehn deutschen Großstädten?“ beantwortet werden.

Die erhaltenen Forschungsdaten wurden computerunterstützt mit Hilfe des statistischen Auswertungsprogramms GrafStat²²³ verarbeitet sowie mit Excel 2010²²⁴ zu grafischen Darstellungen zusammengefasst. Da die eigentliche Befragung postalisch bzw. per E-Mail durchgeführt wurde, war es notwendig, zunächst den eigentlichen Fragebogen und dann die erhaltenen Antworten darauf im Auswertungsprogramm zu erfassen.

Die bei den Befragungen übliche Codierung der Fragen- sowie Antworten-Items wurde durch die Verwendung des o.g. Softwareprogramms zur statistischen Analyse überflüssig.

5.5 Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Untersuchung in ÖB der dreizehn deutschen Großstädte auf Grundlage einer quantitativen Analyse vorgestellt.

²²² Die freien Antworten werden ebenso nachträglich kategorisiert und ausgewertet.

²²³ Hierzu siehe auch <http://www.grafstat.de/>

²²⁴ Hierzu siehe auch Anhang C.

Zunächst ist auf die tatsächliche Beteiligungsquote einzugehen. Des Weiteren werden Einzel-, aber auch Gesamtergebnisse der Befragung grafisch dargestellt und erläutert.²²⁵

5.5.1 Beteiligungsquote

Für die Umfrage wurden die ÖB in den 20 größten Städten Deutschlands angeschrieben.

Von den angeschriebenen 32²²⁶ ÖB haben sich folgende²²⁷ Institutionen mit einem ausgefüllten Fragebogen zurückgemeldet:²²⁸

- Hamburger Öffentliche Bücherhallen
- Stadtbibliothek Bremen
- Stadtbibliothek Köln
- Stadtbibliothek Nürnberg
- Stadtbibliothek Stuttgart
- Stadtbibliothek Bonn
- Stadtbibliothek Essen
- Stadtbüchereien Düsseldorf
- Stadtbibliothek Bielefeld
- Stadtbibliothek Wuppertal
- Stadtbücherei Frankfurt am Main
- Münchner Stadtbibliothek sowie
- Zentral- und Landesbibliothek Berlin
- Stadtbibliothek Treptow-Köpenick (Berlin)
- Stadtbibliothek Spandau (Berlin)
- Stadtbibliothek Mitte (Berlin)

An dieser Stelle ist es wichtig zu erwähnen, dass die angeschriebenen ÖB, wie die meisten ÖB in großen Städten, ein Bibliothekssystem²²⁹ bilden, das aus einer

²²⁵ Hierzu siehe auch Anhang C.

²²⁶ Diese Zahl bildet sich aus 13 Berliner Stadtbibliotheken sowie 19 Zentralbibliotheken der anderen 19 ausgewählten Städten Deutschlands.

²²⁷ Insgesamt 16 Öffentliche Bibliotheken.

²²⁸ Der Rücklauf ergab sich nach dem zweimaligen Anschreiben sowie einer aktiven Absprache zwischen den beteiligten Bibliotheken und der Autorin der vorliegenden Masterarbeit, wenn die möglichen Termine für die Rücksendung der Fragebögen dennoch außerhalb des vorgegebenen zeitlichen Rahmens lagen. Eine zeitliche Verzögerung bei der Rücksendung der ausgefüllten Fragebögen entstand z. T. auch dadurch, dass nicht alle Bibliotheken eine Möglichkeit besitzen, die ausgefüllten Fragebögen als Anhang per E-Mail zu zuschicken, sondern auf den klassischen postalischen Weg angewiesen sind.

²²⁹ Hierzu siehe auch Abb. 2.

Zentralbibliothek und Stadtteilbibliotheken besteht.²³⁰ Mit der Bitte um die Teilnahme an der Befragung wurden die Zentralbibliotheken der jeweiligen Städte angeschrieben.

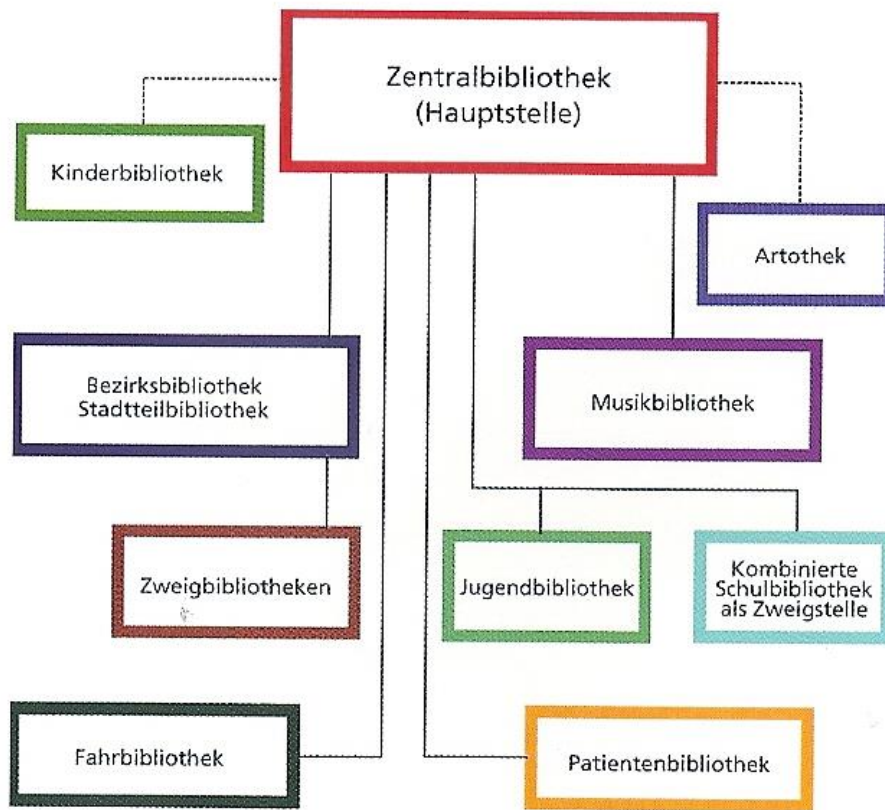


Abbildung 2: Modellhafte Organisation eines ausgebauten großstädtischen Bibliothekssystems²³¹

Eine Ausnahme hat in der Befragung die Stadt Berlin gebildet. Hier gibt es zum einen die Zentral- und Landesbibliothek Berlin, die, basierend auf dem Modell der früheren Einheitsbibliotheken, die Funktion einer Wissenschaftlichen und einer Öffentlichen Bibliothek – und das war entscheidend für die Aufnahme in die Stichprobe – übernimmt.²³² Die übrigen ÖB in Berlin befinden sich in der Trägerschaft der Bezirke und bilden insgesamt zwölf bezirkliche Bibliothekssysteme.²³³ Deswegen wurden zwölf zentrale Einrichtungen von den jeweiligen Bibliothekssystemen sowie die Zentral- und Landesbibliothek Berlin mit der Bitte um die Teilnahme an der Befragung angeschrieben. Davon haben sich lediglich vier Bibliotheken zurückgemeldet: Zentral-

²³⁰ Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 57. Hierzu siehe auch Abb. 2.

²³¹ Seefeldt/Syré 2011, S. 56.

²³² Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 57.

²³³ Vgl. Lorenzen/Moeske/Schwemer-Martienßen 2005, S. 4.

und Landesbibliothek Berlin, Stadtbibliothek Treptow-Köpenick, Stadtbibliothek Spandau sowie Stadtbibliothek Mitte. Die weitere Auswertung für die Stadt Berlin basiert somit auf diesen vier Bibliotheken.

Wie aus Abbildung 3 ersichtlich wird, lag die Beteiligung der angeschriebenen Städte (insgesamt 20) bei 67%.²³⁴ Das bedeutet, dass die Ergebnisse der aktuellen Befragung innerhalb der befragten Gruppe aussagekräftig sind.

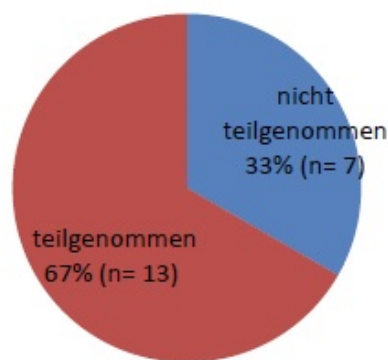


Abbildung 3: Beteiligung an der Befragung (Gesamtzahl der angeschriebenen Städte n=20, 100%)

5.6 Untersuchungsergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Befragung vorgestellt. Dabei werden die gewonnenen Erkenntnisse nach Kategorien gebündelt dargestellt, die den Frageblöcken im zur Befragung eingesetzten Fragebogen²³⁵ entsprechen. Zusätzliche grafische Darstellungen, die in die Ergebnisdarstellung nicht eingeflossen sind, können dem Anhang C entnommen werden. Im Anhang D befindet sich der Tabellenband.

5.6.1.1 Personal

Die Ergebnisse zur Einstiegsfrage, ob die Bibliotheken Mitarbeiter mit Migrationshintergrund beschäftigen,²³⁶ zeigen, dass dies bei fast allen befragten Öffentlichen Bibliotheken der Fall ist. Lediglich zwei Bibliotheken von insgesamt 16 haben diese Frage verneint. Das bedeutet, dass die befragten Bibliotheken der Beschäftigung von Mitarbeitern mit Migrationshintergrund grundsätzlich offen

²³⁴ Es haben sich insgesamt 16 Öffentliche Bibliotheken aus 13 Städten zurückgemeldet.

²³⁵ Hierzu siehe auch Anhang B.

²³⁶ Vgl. Frage 1.1 im Fragebogen im Anhang B.

gegenüberstehen. Dennoch war die demografische Lage im Einzugsgebiet nur bei sechs Bibliotheken von insgesamt 14 mit ausschlaggebend für die Personalplanung.²³⁷

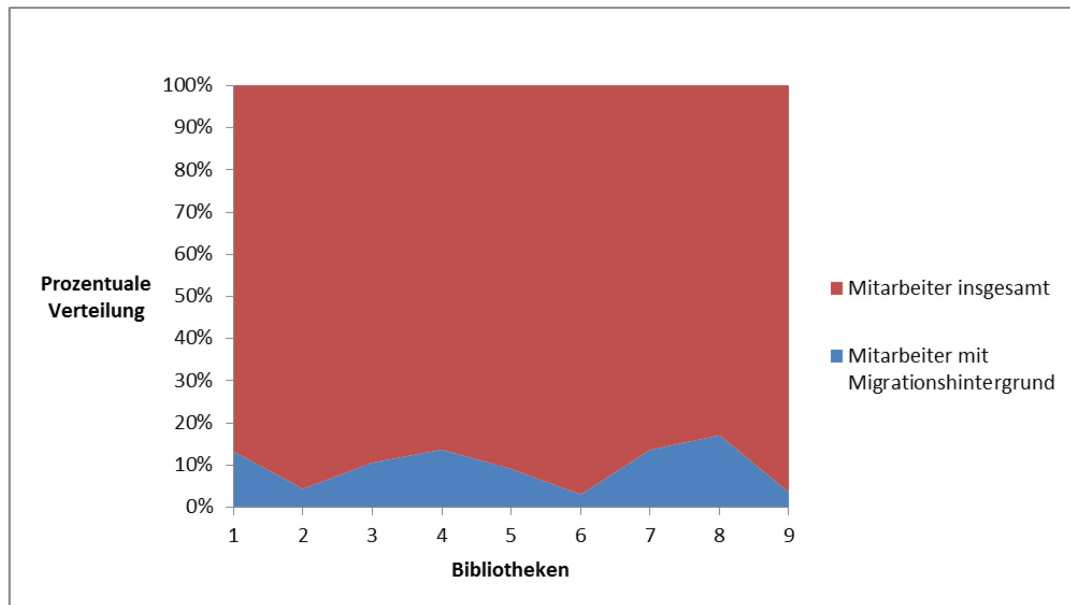


Abbildung 4: Prozentualer Anteil der Bibliotheksmitarbeiter mit Migrationshintergrund

Über die Gründe für den niedrigen Anteil an Mitarbeitern mit Migrationshintergrund kann an dieser Stelle nur spekuliert werden. Dennoch gab es innerhalb des E-Mail-Verkehrs²³⁸ zwischen der Verfasserin der vorliegenden Masterarbeit und den teilnehmenden ÖB zwei Bemerkungen, dass zum einen der Bedarf an den Mitarbeitern mit Migrationshintergrund wegen der niedrigen Quote der Einwohner mit Migrationshintergrund²³⁹ gar nicht gegeben ist und zum anderen nicht die muttersprachlichen Kenntnisse der Mitarbeiter, sondern ein leichtes und verständliches Deutsch des Bibliothekspersonals größere Relevanz bei Personalentscheidungen besitzen.²⁴⁰ Ein Grund für die niedrige Anzahl von Bibliotheksmitarbeitern mit Migrationshintergrund könnte zum einen das Desinteresse der ethnischen Minderheiten an den Berufen im Bibliotheks- und Informationswesen-Sektor und zum anderen mangelnde Bildungsvoraussetzungen der Personen mit Migrationshintergrund sein.²⁴¹

²³⁷ Der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund ist in jeder Stadt unterschiedlich. Hierzu siehe Tab. 2. Auch der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund im Einzugsgebiet der jeweiligen ÖB sollte berücksichtigt werden. Da es erstrebenswert, die kulturelle Vielfalt der Nutzer durch die kulturelle Vielfalt der Belegschaft abzubilden, sollte außerdem der Anteil der Nutzer mit Migrationshintergrund in der eigenen Bibliothek bekannt sein.

²³⁸ Hierzu siehe auch Anhang E, E-Mail-Auszüge vom 24.02.2014 sowie 11.03.2014.

²³⁹ In den Jahresberichten oder anderen „Zahlen und Fakten“-Dokumenten der befragten Bibliotheken gibt es Angaben zur Anzahl der aktiven Nutzer. Die Zahlen zu den Nutzern mit Migrationshintergrund konnten auf den Internetseiten dieser Bibliotheken jedoch nicht gefunden werden.

²⁴⁰ Hierzu siehe auch die E-Mail-Kommunikation zwischen den ÖB und der Autorin der vorliegenden Masterarbeit im Anhang E, E-Mail-Verkehr vom 11.03.2014.

²⁴¹ Vgl. Kaiser 2008, S. 58.

Dennoch wird in den befragten Bibliotheken nicht ausschließlich Deutsch gesprochen:

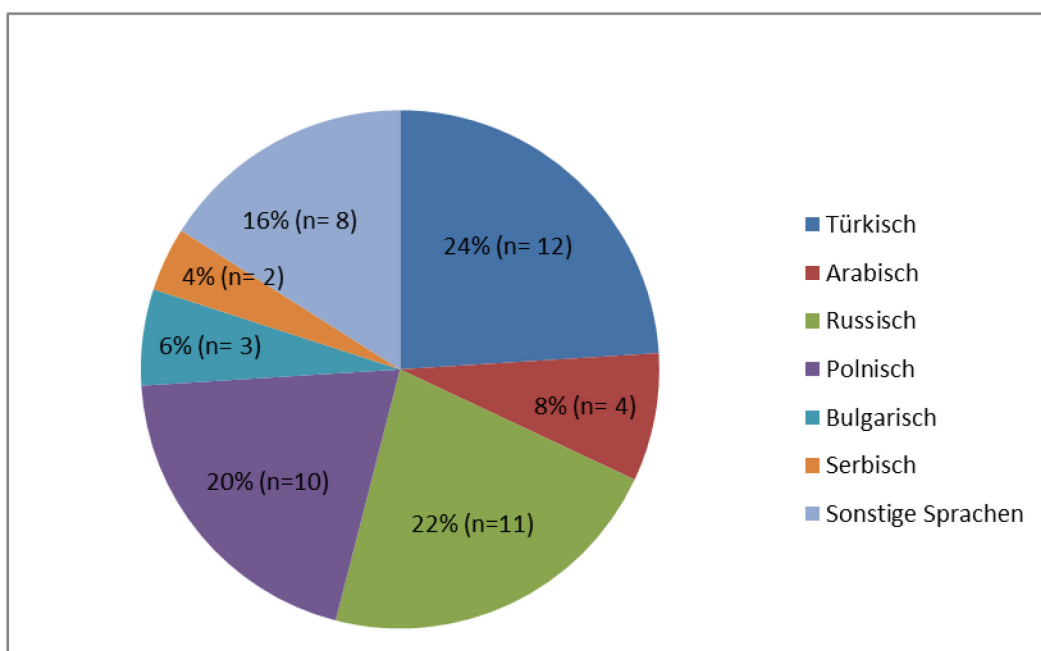


Abbildung 5: Muttersprachen des Bibliothekspersonals.

(Gesamtzahl der Personen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, n= 50)

Bei den genannten sonstigen Sprachen liegen Spanisch, Englisch (jeweils vier Nennungen) und Französisch (drei Nennungen) vorn:

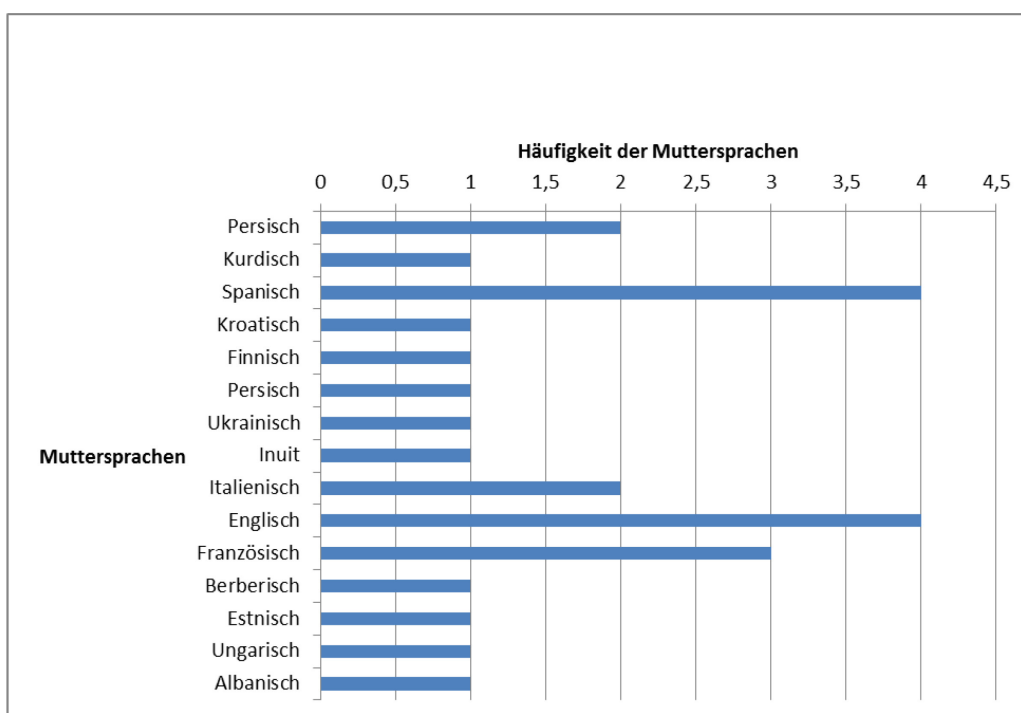


Abbildung 6: Sonstige Muttersprachen des Bibliothekspersonals

Bei den befragten Bibliotheken haben 56 % den Wunsch nach mehr Bewerbern mit Migrationshintergrund in ihrem Bewerbungsprofil thematisiert. Die Stadt Köln beispielweise hat folgende Textpassage in den externen Ausschreibungen aufgenommen:

„Die Stadt Köln fördert die Gleichstellung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und begrüßt deshalb Bewerbungen von Frauen und Männern, unabhängig von deren ethnischer, kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Identität“²⁴²,

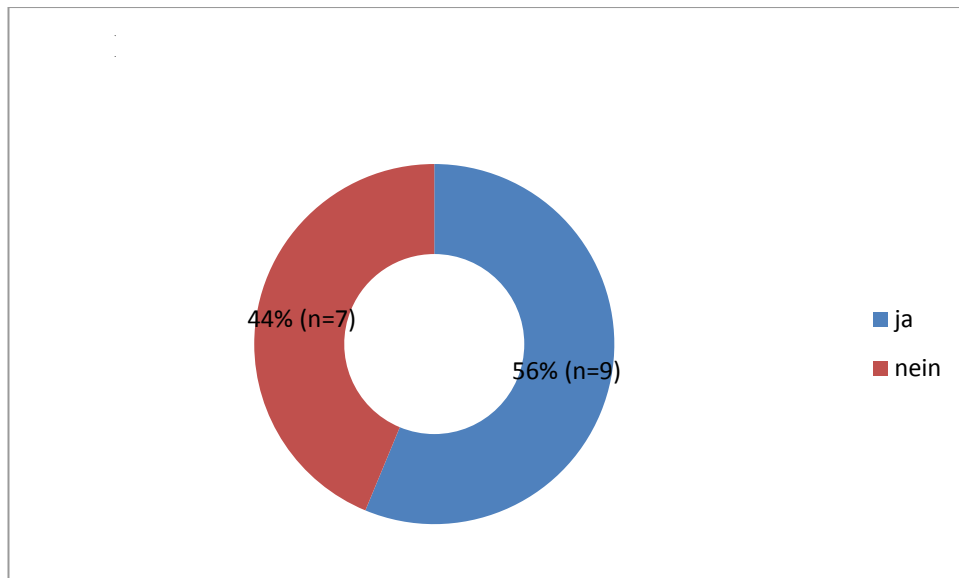


Abbildung 7: Bewerberanforderungsprofil mit dem Wunsch nach mehr Bewerber mit Migrationshintergrund

Dies zeugt von einer Offenheit anderen Kulturen gegenüber sowie dem Wunsch, mehr Kunden für die eigene Bibliothek zu gewinnen.

Durch die Umfrage wird auch deutlich, dass dem Personal in den befragten Bibliotheken diverse Fortbildungsmöglichkeiten zu interkulturellen Themen zur Verfügung gestellt werden.

²⁴² Hierzu siehe auch den Anhang E, E-Mail-Verkehr vom 05.03.2014.

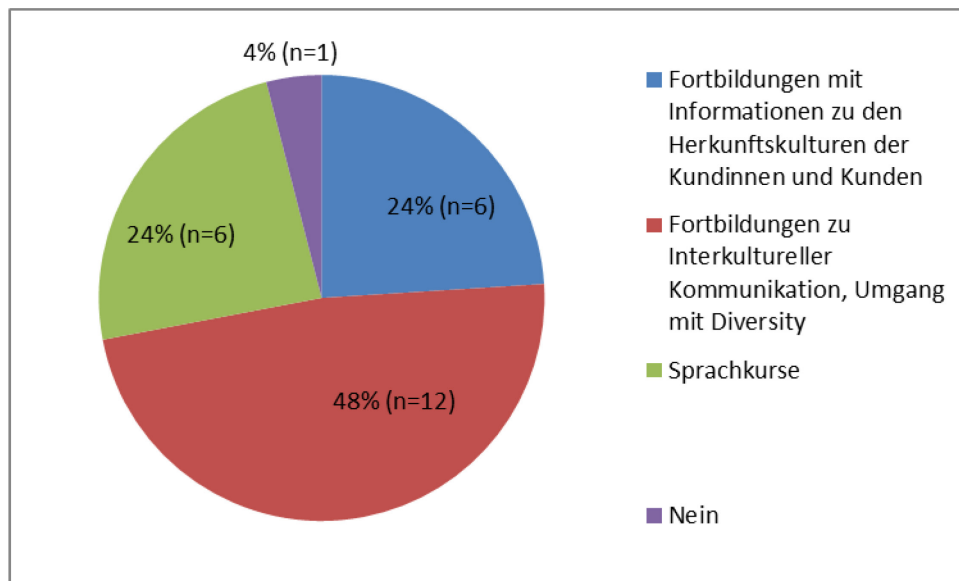


Abbildung 8: Fortbildungen zu interkulturellen Themen

In vielen Bibliotheken werden Fortbildungen zur interkulturellen Kommunikation und zum Umgang mit Diversity (48%) genutzt. Die angebotenen Fortbildungen werden in den meisten Fällen (43%), wie in der Abb. 9 zu sehen ist, als Arbeitszeit anerkannt. Dies zeigt, dass der interkulturellen Kompetenz, der Schlüsselqualifikation in einer multikulturellen Gesellschaft²⁴³, ein bedeutsamer Stellenwert in den ÖB zugesprochen wird.

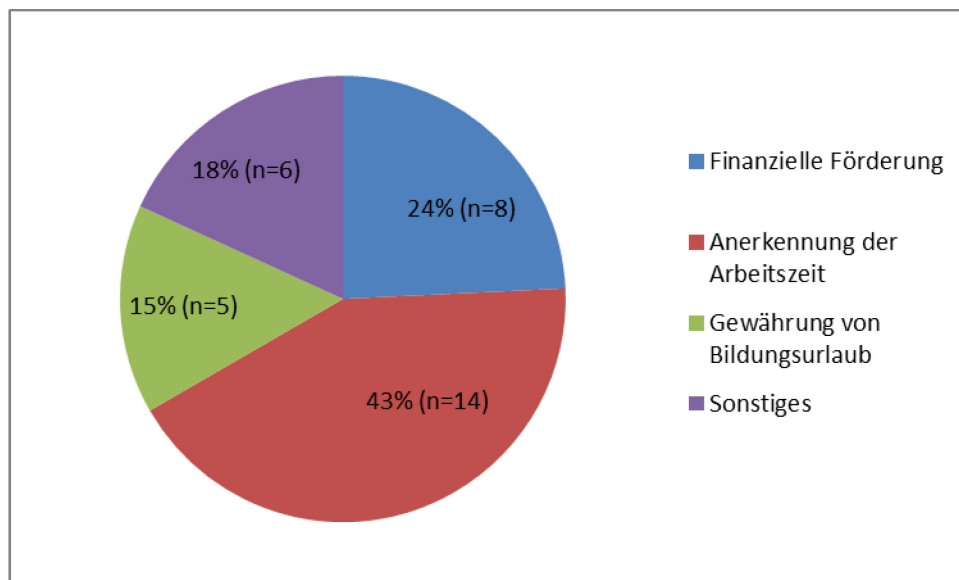


Abbildung 9: Förderungsart von Fortbildungen zu interkulturellen Themen

²⁴³ Vgl. Kaiser 2008, S. 48; Ulucan 2008, S. 55; IFLA Sektion für Bibliotheksdienste für die multikulturelle Gesellschaft o. J., S. 2.

Die Fortbildungsangebote zu einschlägigen Themen wurden nicht nur vom Bibliothekspersonal wahrgenommen. Auch 93,75% der Führungskräfte haben neben dem Personal an den thematisch passenden Fortbildungen teilgenommen. Das könnte bedeuten, dass den Bibliotheken bewusst ist, dass Diversity Management nicht nur durch das Personal („Bottom-Up“), sondern auch durch die Führungskräfte („Top-Down“)²⁴⁴ akzeptiert und gefördert werden sollte.

Es kann somit festgehalten werden, dass die befragten ÖB (bis auf zwei Einrichtungen) die Mitarbeiter mit Migrationshintergrund beschäftigen, deren Anteil jedoch gern erhöhen würden. Den Bibliotheken ist es außerordentlich wichtig, Fortbildungen zu interkulturellen Kommunikation und zum Umgang mit Diversity anzubieten und die Teilnahme unter den eigenen Mitarbeitern bspw. durch die Anerkennung der Arbeitszeit während der Fortbildungen anzuregen. Denn die interkulturelle Kompetenz wird hier als eine wichtige Schlüsselqualifikation in einer multikulturellen Gesellschaft anerkannt, womit auch die kulturelle Öffnung dieser Bibliotheken signalisiert wird.

5.6.1.2 Strategische Ziele und Organisation der Bibliothek

Durch den zweiten Themenkomplex des Fragebogens „Strategische Ziele und Organisation der Bibliothek“ sollte ermittelt werden, ob die befragten Bibliotheken ein Bibliotheksleitbild besitzen, in dem u.a. Ziele zu den an den Bedürfnissen der multikulturellen Gesellschaft angepassten Dienstleistungen erwähnt werden.

Denn ein Leitbild, in dem eigene Organisationsidentität, das Image oder auch die Richtung der Organisation beschrieben werden, ist ein optimales Instrument, um die Teilnahme an der Diversity-Politik zu manifestieren und so die Bereitschaft zu einer multikulturellen Organisation zu signalisieren. Auch die Antidiskriminierungsmaßnahmen der eigenen Bibliothek sowie die Förderung der Chancengleichheit sollten im Leitbild verankert werden.²⁴⁵

Von den an befragten Öffentlichen Bibliotheken besitzen 69% (n=11) ein Leitbild:

²⁴⁴ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 230f.

²⁴⁵ Vgl. Kaiser 2008, S. 37f.

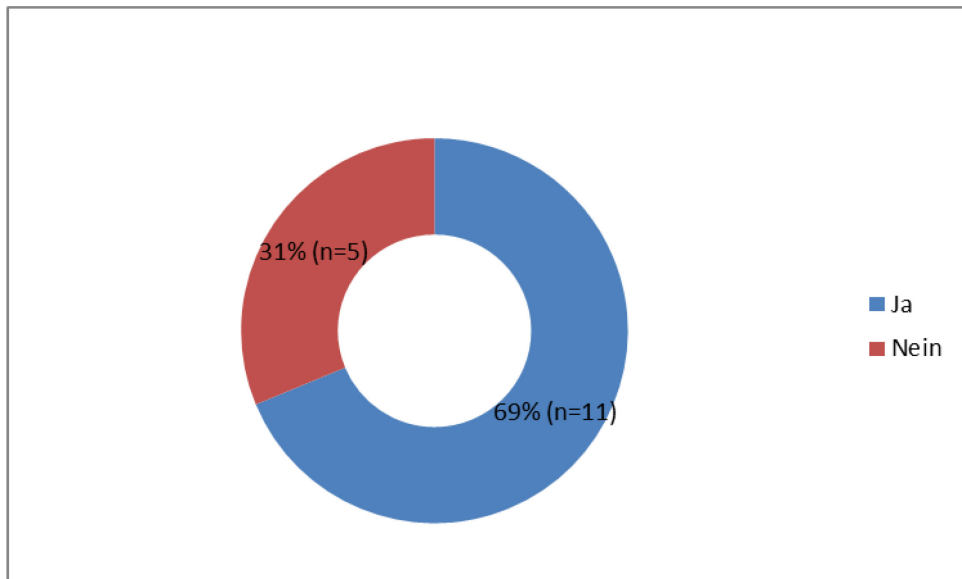


Abbildung 10: Öffentliche Bibliotheken, die ein Bibliotheksleitbild besitzen

Dabei sind die Ziele zu den Dienstleistungen für Bürger mit Migrationshintergrund in zehn Bibliotheken im jeweiligen Leitbild angesiedelt:

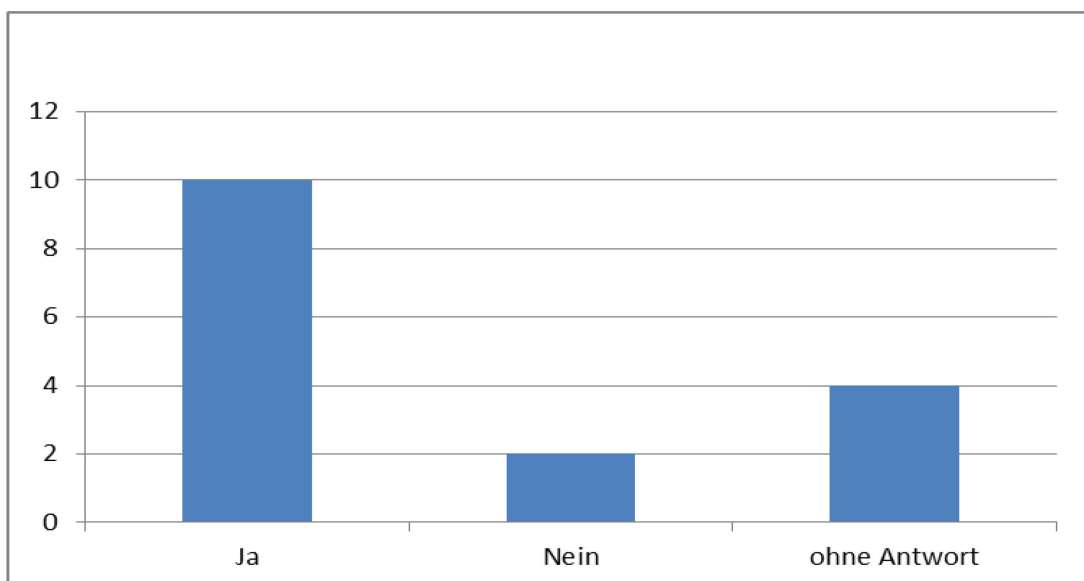


Abbildung 11: Öffentliche Bibliotheken, die ihre Ziele zu den Dienstleistungen für die Personen mit Migrationshintergrund im Bibliotheksleitbild verankert haben

Diese Tatsache kann als ein positives Signal für den Stellenwert der Anerkennung der Vielfalt in der deutschen Gesellschaft angesehen werden.

ÖB, die kein Leitbild besitzen, erhielten im Rahmen der offenen Antwortmöglichkeiten im Fragebogen eine Option, zu konkretisieren, an welcher anderen Stelle ihre multikulturellen Bibliotheksziele ggf. verankert sind. Die Ergebnisse zeigen, dass Bibliotheken ihre Ziele, ihre Ausrichtung sowie ihre Dienstleistungen durchaus an einem anderen Ort deklarieren: So nutzt z. B. die Stadtbibliothek Frankfurt am Main das

Integrations- und Diversitätskonzept der Stadt Frankfurt am Main als Grundlage eigener Arbeit.²⁴⁶ Die citybibliothek.berlin – eine Kooperation der Stadtbibliotheken

Friedrichshain-Kreuzberg und Mitte – hat ihre Ziele und Dienstleistungen prominent und sichtbar für alle im Webauftreten der Einrichtung platziert:

<http://www.berlin.de/citybibliothek/kulturenbeutel/ziele.html>²⁴⁸.

Außerdem gab es folgende Antworten:

- Im Strategiekonzept
- Homepage -> Wir über uns
- Die Ziele sollen erst in einer regionalen AG ausformuliert werden, um in das Grundsatzprogramm der Region übernommen zu werden.

Letztere Antwort zeigt, dass der Wunsch nach eigenem Leitbild in den Bibliotheken präsent ist. Dennoch braucht es Zeit für die Konzeption sowie die Aufnahme des Leitbildes in den laufenden Bibliotheksbetrieb.

Weitere Antworten auf die Frage, welche Angebote die Bibliotheken ihren Nutzern mit Migrationshintergrund zur Verfügung stellen, zeigen, dass ÖB zahlreiche Angebote für die Personen mit Migrationshintergrund anbieten:

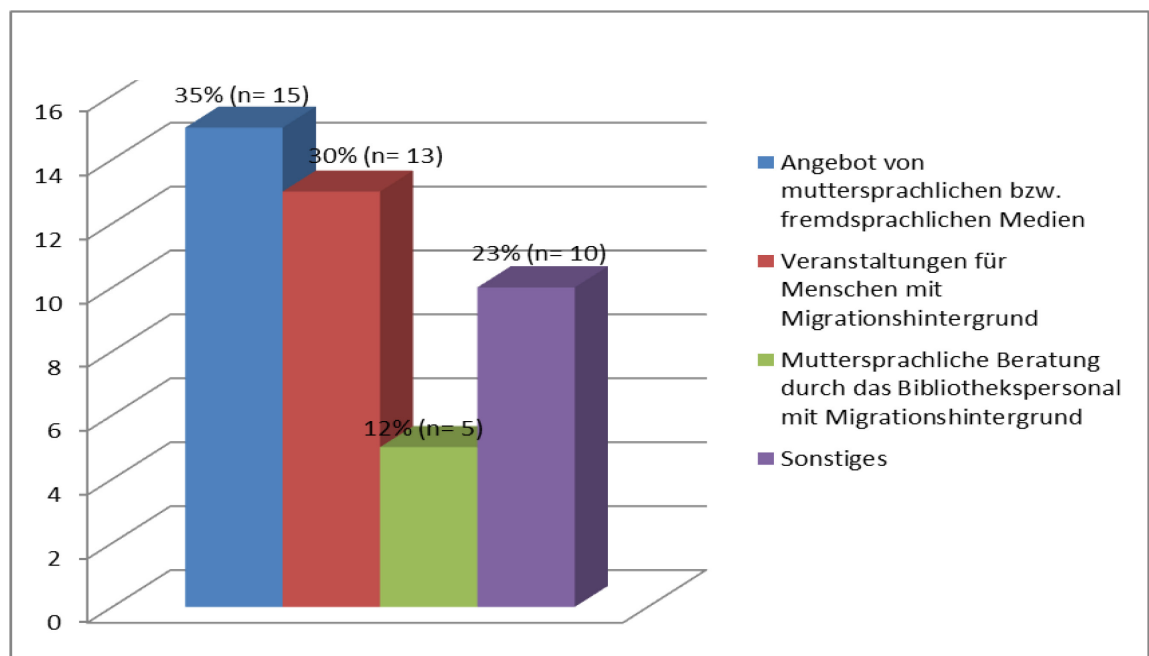


Abbildung 12: Angebote der befragten Bibliotheken, die Belange von Personen mit Migrationshintergrund berücksichtigen (Gesamtanzahl n=43)

²⁴⁶ Entnommen den Antworten aus einem Fragebogen.

²⁴⁷ Citybibliothek Berlin 2007-2013.

²⁴⁸ Citybibliothek Berlin 2007-2013.

Besonders interessant sind an dieser Stelle Angebote, die unter „Sonstiges“ aufgeführt wurden:

Angebote
Führungen in Muttersprache
Ausbau einer Zweigstelle als interkultureller Standort
Mehrsprachige Veranstaltungen für die Kinder
aktive Mitarbeit bei kommunalen Projekten zur Integration
Treffpunkt Deutsch für Menschen mit anderen Muttersprachen, Dialog in Deutsch
Vorleseschulungen für Mütter mit Migrationshintergrund
interkulturelle Bibliotheksführungen für Eltern
interkulturell angelegtes Infogespräch über Medienalltag in der Familie

Abbildung 13: Angebote der befragten Bibliotheken an die Personen mit Migrationshintergrund

Die Antworten signalisieren, dass ÖB sich sehr viel Mühe geben, auf der Basis vorhandener muttersprachlichen Kompetenzen der Bibliotheksmitarbeiter passende Angebote für die Nutzer mit Migrationshintergrund anzubieten. Zusätzlich gilt es deutschsprachige Angebote für die Nutzer mit Migrationshintergrund zu konzipieren, die vom einfachen Deutsch untermauert werden, wie z. B. der „Dialog in Deutsch“ der Hamburger Bücherhallen.²⁴⁹

Zusätzlich haben die befragten ÖB umfangreiche Kooperationen mit den anderen bildenden Einrichtungen vorzuweisen, um das Angebot für ihre Kunden mit Migrationshintergrund zu erweitern:

²⁴⁹ In allen Stadtteil-Bücherhallen sowie in der Zentralbibliothek am Hühnerposten in Hamburg treffen sich regelmäßig multi-ethische Gesprächsgruppen – Leute aus verschiedenen Nationen, die Interesse und Spaß am praktischen Umgang mit der deutschen Sprache haben. Solche Gesprächsgruppen werden von den Ehrenamtlichen geleitet, die regelmäßige Schulungen sowie Unterstützung seitens der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen erfahren. Vgl. Bücherhallen Hamburg 2014.

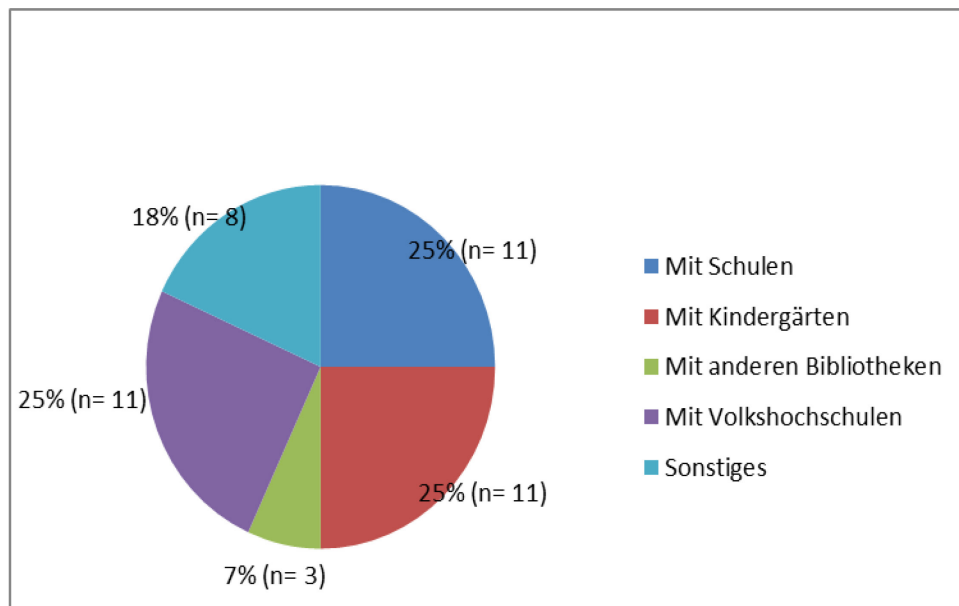


Abbildung 14: Kooperationsinstitutionen im Einzugsgebiet der befragten Bibliotheken

Wie der Abbildung 14 entnommen werden kann, werden die Schulen und Kindergärten am meisten (jeweils 25%) als Kooperationspartnern ausgewählt. Das hängt sicherlich mit der Leseförderung zusammen, die ÖB mit solchen Angeboten wie Bilderbuchkino, Klassenführungen oder auch Gedichte für die Wichte²⁵⁰ unterstützen. Weiterhin bestehen Kooperation mit Volkshochschulen (25 %). Die letzteren erhalten zum einen eine mediale und räumliche Unterstützung - als Begegnungsstätte – und zum anderen Bibliotheksführungen, die den Einstieg in die Bibliothekswelt für die Personen mit Migrationshintergrund erleichtern soll.

Unter Sonstigen (18%) wurden u. a. Kooperationen mit Sprachschulen, Kulturinstituten oder auch MigrantInnen-Selbstorganisationen benannt.²⁵¹

Und nur 7% der Kooperationen entfallen auf die Zusammenarbeit mit anderen ÖB, obwohl diese Art von Kooperationen durch einen Erfahrungsaustausch sowie eine Erzielung von Synergieeffekten sinnvoll sein könnte.

Die gewonnenen Erkenntnisse zeigen, dass die befragten ÖB zu 69% ein Leitbild besitzen und zum größten Teil (mit der Ausnahme einer Bibliothek) dieses zur Verankerung der Ziele zu den Dienstleistungen für Nutzer mit Migrationshintergrund

²⁵⁰ Gedichte für die Wichte ist ein 45-minütiges Angebot der Stadtbibliothek Bremen, das sich an die Familien mit Kindern unter drei Jahre richtet. Im Rahmen der Veranstaltung werden verschiedene altersgerechte Bücher vorgelesen und Spiele gespielt. Die primäre Zielgruppe dieser Veranstaltung sind zwar die Kleinkinder, dennoch werden auch die Eltern mitinvolviert, so dass die Eltern mit Migrationshintergrund eine Möglichkeit bekommen, mit der deutschen Sprache in einer ungezwungenen Umgebung in Berührung zu kommen. Vgl. Stadtbibliothek Bremen 2014.

²⁵¹ Hierzu siehe auch Anhang C.

nutzen. Diese Dienstleistungen sind in den befragten Bibliotheken sehr breitgefächert und ideenreich. Vieles wird in der Kooperationsarbeit mit anderen Bildungseinrichtungen erarbeitet und durchgeführt, wovon sicherlich alle Beteiligten nur profitieren.²⁵²

5.6.1.3 Angebot und Kunden

In dem dritten Fragenkomplex des Fragebogens stehen das Bibliotheksangebot sowie die Kunden mit Migrationshintergrund im Mittelpunkt. Hier wird die Berücksichtigung der demografischen Lage im Einzugsgebiet der jeweiligen ÖB im Hinblick auf das Angebot sowie den Grad der Ausstattung dieser Bibliotheken unter Berücksichtigung des Merkmals „Migrationshintergrund“ eruiert.

Als „lebendige Großstadtbibliotheken“²⁵³ sollten die ÖB in ihrem Angebot – trotz aller Einsparungen im Kulturbereich - auch die Besonderheiten der demografischen Entwicklung berücksichtigen, um die Bibliotheksangebote, besonders unter der Berücksichtigung der interkulturellen Arbeit,²⁵⁴ optimal an die Nutzergruppen anzupassen.

Die Ergebnisse der Befragung belegen, dass 81,25% der befragten Bibliotheken beim Erstellen des Angebots für Personen mit Migrationshintergrund die statistischen Daten zur demografischen Entwicklung im Einzugsgebiet der eigenen Bibliothek berücksichtigen:

²⁵² Hierzu siehe auch Kap. 5.3.1.2.

²⁵³ Zitat aus einem Fragebogen.

²⁵⁴ Hierzu siehe Kap. 3.10

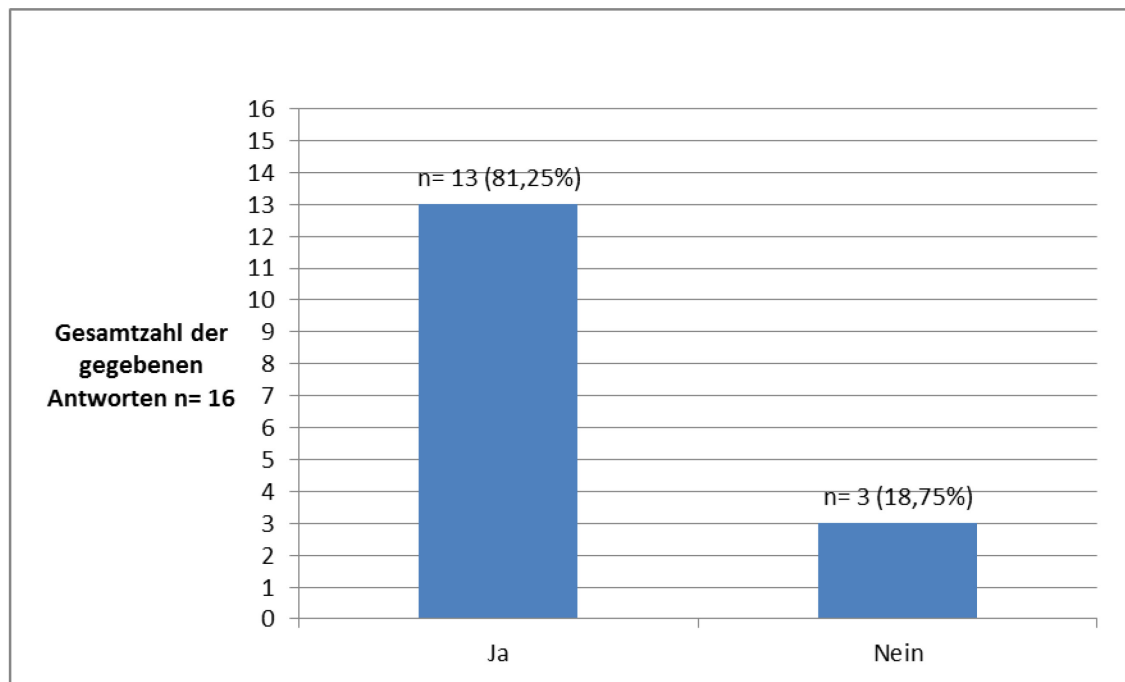


Abbildung 15: Berücksichtigung der demografischen Entwicklung beim Erstellen des Bibliotheksangebots für Nutzer mit Migrationshintergrund

Dabei kaufen alle befragten Bibliotheken Medien zum Erlernen der deutschen Sprache. 15 Bibliotheken von den befragten 16 Einrichtungen kaufen zudem Medien zu interkulturellen Themen, die Bibliotheksnutzer über andere Kulturen und Migranten aufklären sollen, sowie fremdsprachige Medien, welche die Integration den Personen mit Migrationshintergrund erleichtern sollen und somit diese wie auch das Interkulturelle Lernen vorantreiben, also im Sinne der interkulturellen Bibliotheksarbeit sind.²⁵⁵

13 von 16 befragten Bibliotheken haben sich in verschiedener Weise auf die Kunden mit Migrationshintergrund bereits ausgerichtet:

²⁵⁵ Hinzu siehe auch Kap. 3.10.

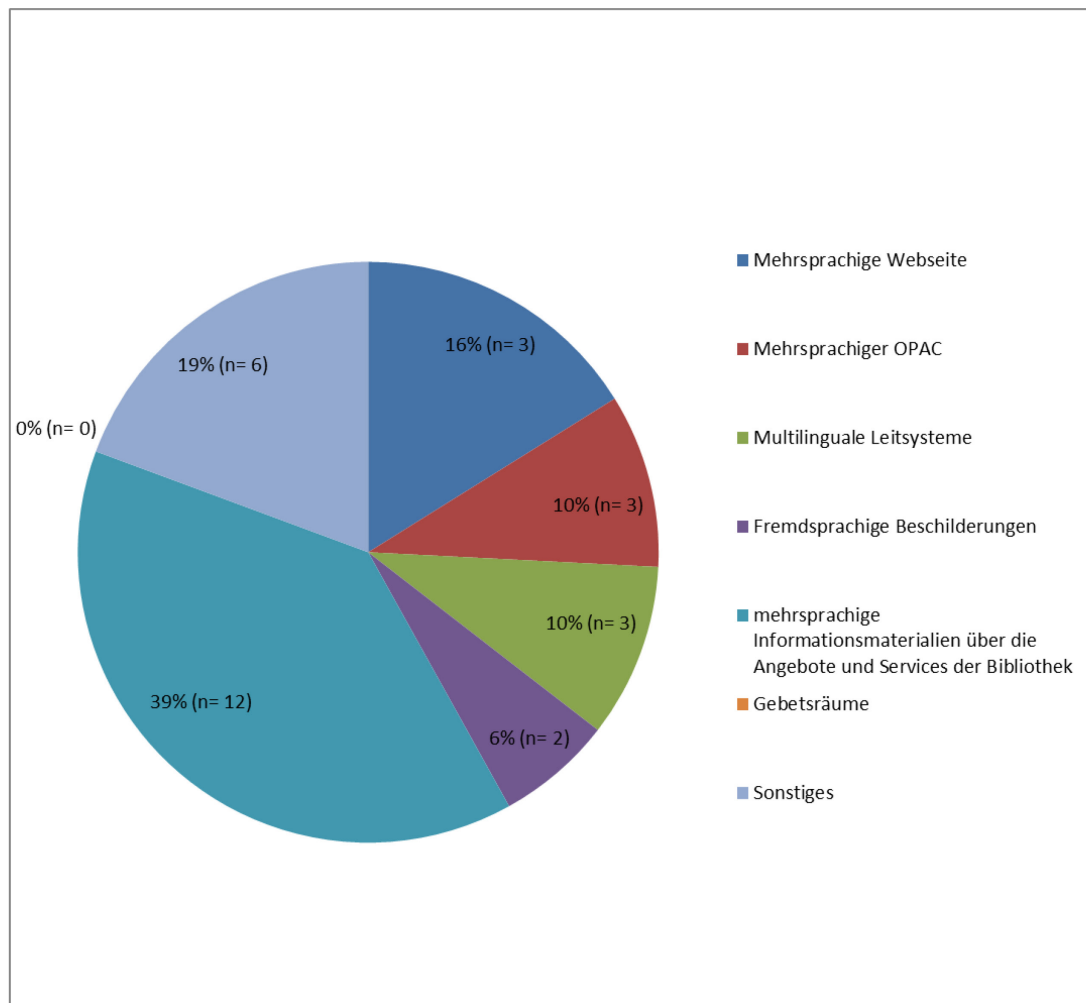


Abbildung 16: Ausstattung der Öffentlichen Bibliotheken gerichtet auf die Kunden mit Migrationshintergrund

Die überwiegende Mehrheit (39%) hat die Rubrik „mehrsprachige Informationsmaterialien über die Angebote und Services der Bibliothek“ erhalten. 19% der gegebenen Antworten fällt auf die Rubrik „Sonstiges“, die folgendes beinhaltet:

- Materialien in einfacher Sprache
- Mehrsprachige Benutzeranleitung an Ausleihstationen und Kassenautomaten
- Bestandspräsentation

Die Befragung zeigt auch, dass die befragten ÖB - zum Teil bewusst²⁵⁶ - auf die Einrichtung eines Gebetsraums²⁵⁷ in ihren Räumlichkeiten verzichten. Dabei sollten die

²⁵⁶ In den ausgewerteten Fragebögen gab es zwei explizite Äußerungen, dass in den betreffenden ÖB bewusst auf die Gebetsräume verzichtet wird.

²⁵⁷ Dabei gibt es eine Empfehlung von Charta der Vielfalt, die nicht nur den Einsatz von Gebetsräumen sondern auch das Anbieten der speziellen Speisen nahe legt. Hierzu siehe auch Charta der Vielfalt e.V. 2011b. Eine negative Einstellung zu Gebetsräumen könnte aus falschen Vorstellungen resultieren: Es ist sicherlich nicht zwingend notwendig, einen Gebetsraum im klassischen Sinne in einer ÖB einzurichten, dennoch wäre es vorstellbar, einen ruhigen, abgeschiedenen Platz zum Beten zur Verfügung zu stellen, damit nicht nur die Nutzer, sondern auch eigene Mitarbeiter auf ihre religiösen Gewohnheiten nicht verzichten müssen, um an dem gesellschaftlichen Leben teilnehmen zu können.

Öffentlichen Bibliotheken als ein Treffpunkt fungieren, der Menschen zusammenbringt.²⁵⁸

Auf die Frage 3.4, ob es in der betreffenden Bibliothek in den Jahren 2011 bis 2013 mehrsprachige Veranstaltungen gab, haben nicht alle Bibliotheken beantwortet. Insgesamt haben sich 10 von 16 Einrichtungen zu dieser Fragestellung geäußert:

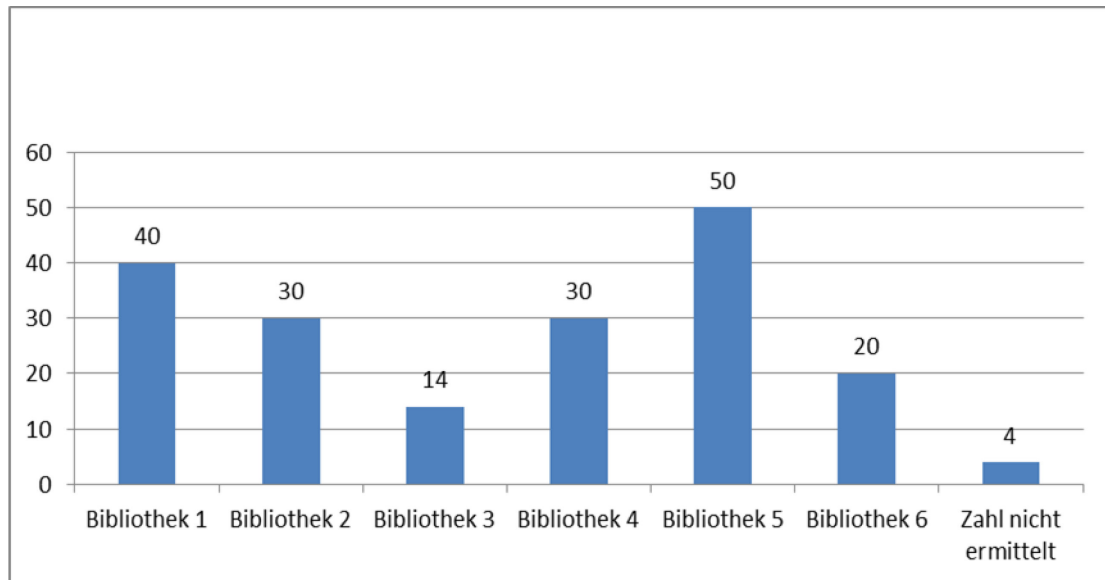


Abbildung 17: Mehrsprachige Veranstaltungen in Öffentlichen Bibliotheken in den Jahren 2011 bis 2013

Dabei haben vier Bibliotheken zwar die Antwort bejaht, dennoch wird hier keine gesonderte Statistik zu den Veranstaltungen für Nutzer mit Migrationshintergrund geführt. Diese Tatsache trifft wohl auch auf andere Bibliotheken zu, was wiederum bewirkt, dass nicht alle Bibliotheken eine eindeutige Zahl solcher Veranstaltungen erläutern und nur schätzungsweise diese übermitteln können.

Dabei fördern gerade die multilingualen Informationen und Veranstaltungen

„mannigfaltige Kompetenzen, die den Erwerb von neuem Wissen und neuen Kenntnissen erleichtern und somit Chancengleichheit in allen Bereichen der Gesellschaft sichern“²⁵⁹

und sollten deswegen auch statistisch festgehalten werden, um eruiert zu werden.

80% der befragten Bibliotheken wollen in den kommenden Jahren ihr interkulturelles Bibliotheksangebot erweitern. Es gibt auch schon konkrete Vorstellungen, um welche Angebote genau es gehen soll:

- Mehr Veranstaltungen wie Elternseminare oder auch Themenworkshops für Integrationskurse;

²⁵⁸ Vgl. IFLA Sektion für Bibliotheksdienste für die multikulturelle Gesellschaft o. J., S. 2.

²⁵⁹ IFLA Sektion für Bibliotheksdienste für die multikulturelle Gesellschaft o. J., S. 2.

- Veranstaltungen in Kooperation mit den anderen Bildungseinrichtungen wie Volkshochschule oder auch Instituto Cervantes (Bremen);
- Ausbau des Zugangs zur internationalen Presse;
- Ausbau eines Standortes mit dem thematischen Schwerpunkt Diversity;
- Eine bessere Zielgruppenanalyse und anschließende Strategieentwicklung.

Knapp 88% der befragten Bibliotheken binden bereits Nutzer mit Migrationshintergrund in die Gestaltung interkultureller Bibliotheksangebote ein, beispielweise in Form von Fachlektorat, Durchführung diverser Veranstaltungen in Muttersprache sowie Übernahme der Führungen für die Teilnehmer der Integrationskurse:

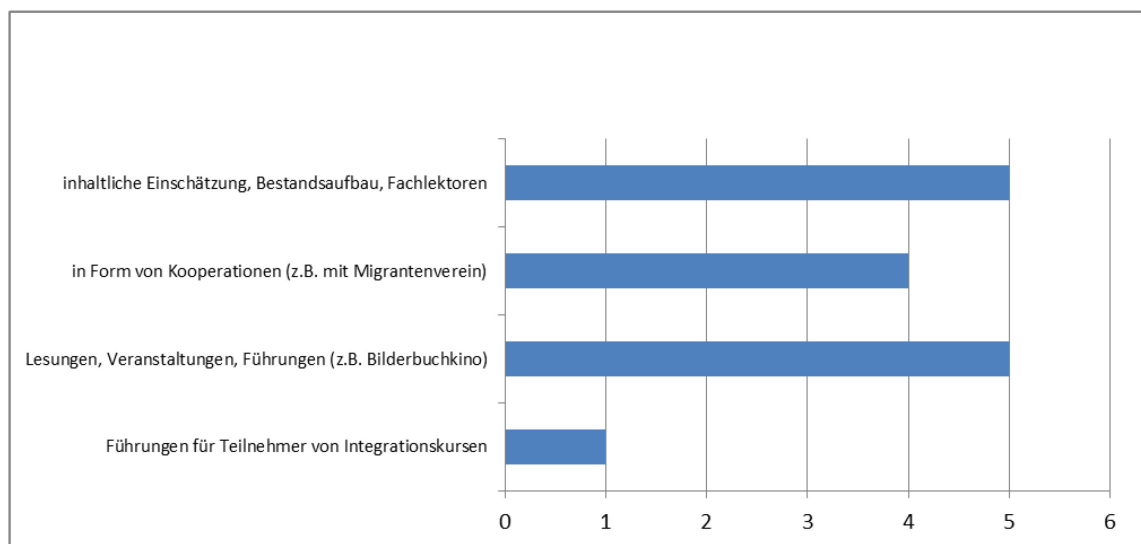


Abbildung 18: Einbindung der Nutzer mit Migrationshintergrund in die Gestaltung interkultureller Bibliotheksangebote

Wichtige Informationen für die durchgeführte Befragung konnten den additionalen Erläuterungen in den Fragebögen entnommen werden: trotz eines umfangreichen Bibliotheksangebots für die Nutzer mit Migrationshintergrund sind die befragten Bibliotheken darauf bestrebt, dieses weiterhin auszubauen:

„Das interkulturelle Bibliotheksangebot wird ständig angepasst und erweitert, um den aktuellen Bedürfnissen gerecht werden zu können. Im Moment bedeutet das z.B. den Ausbau des rumänischen und die Einführung eines bulgarischen Bestandes, aber auch den Ausbau des Führungsangebots für Deutschlernende. Im vergangenen Jahr haben wir einen Qualitätszirkel Interkulturelle Bibliotheksarbeit ins Leben gerufen, in dem Zentralbibliothek/Lektorat und Stadtteilbibliotheken gemeinsam ein attraktives Angebot erarbeiten. Dieser Zirkel wird in Zukunft sicher noch mehr Impulse für die interkulturelle Bibliotheksarbeit der Bücherhallen setzen.“²⁶⁰

²⁶⁰ Zitat aus einem Fragebogen.

Zusätzliche Recherchen haben ergeben, dass einige der befragten Bibliotheken in den internationalen Projekten, die sich mit solchen interkulturellen Dienstleistungen wie Integration und lebenslangem Lernen befassen, bereits Erfahrungen gesammelt haben oder aktuell dabei sind.²⁶¹ Dies zeigt, dass die ÖB - trotz des existierenden Sparzwangs - ihre Kunden im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit haben und an der Weiterentwicklung eigener Angebote fortwährend arbeiten.

Die zahlreichen Angebote für die Personen mit Migrationshintergrund belegen, dass die ÖB eine zielgruppenorientierte Bibliotheksarbeit, über die im Kap. 3.4 berichtet wurde, nach personellen und finanziellen Möglichkeiten wahrnehmen. Mit diesen Angeboten leisten sie soziale Arbeit für besondere Benutzergruppen, aber auch für diejenigen Nutzer, die mehr über andere Kulturen erfahren möchten. Somit agieren die befragten ÖB als Orte des Lernens, der Kultur und Information und haben einen beachtenswerten Einfluss auf das Leben der Nutzer.²⁶² Diese Tatsache bedeutet wiederum, dass Diversität und die interkulturelle Bibliotheksarbeit mit ihren wichtigsten Funktionen, wie das Vorantreiben der Integration und des Interkulturellen Lernens, der Erwerb und die Pflege von Sprache von klein auf²⁶³ sowie das Schaffen des Verständnisses zwischen den Kulturen,²⁶⁴ wenigstens von der Benutzerseite, in den ÖB längst zum Alltag gehören.

5.6.1.4 Ihre Meinung ist gefragt!²⁶⁵

Im vierten Fragenkomplex der Befragung wurde die Zufriedenheit mit dem existierenden Angebot für Kunden mit Migrationshintergrund sowie mit den Fortbildungsmöglichkeiten für das Bibliothekspersonal erhoben.

Wie die Abb. 19 zeigt waren jeweils 43,75% der Befragten mit dem Angebot für die Bibliotheksnutzer entweder ganz zufrieden oder zum Teil. Und nur 12,50% der Befragten waren mit dem vorhandenen Bibliotheksangebot gar nicht zufrieden.

²⁶¹ Hierzu siehe auch Deutscher Bibliotheksverband/knb- Kompetenznetzwerk für Bibliothekare 2014.

²⁶² Vgl. IFLA 2009, S. 6. Hierzu siehe auch Kap. 3.4.

²⁶³ Hierzu siehe auch Anhang C.

²⁶⁴ Hierzu siehe auch 3.10.

²⁶⁵ Bei diesem Fragebogenabschnitt handelt es sich um eine Selbsteinschätzung der Bibliotheksleitung zum Angebot der eigenen Bibliothek. Kunden- und Beschäftigtenzufriedenheit wurden nicht erfasst. Die entsprechenden Aussagen sind deswegen nur bedingt belastungsfähig.

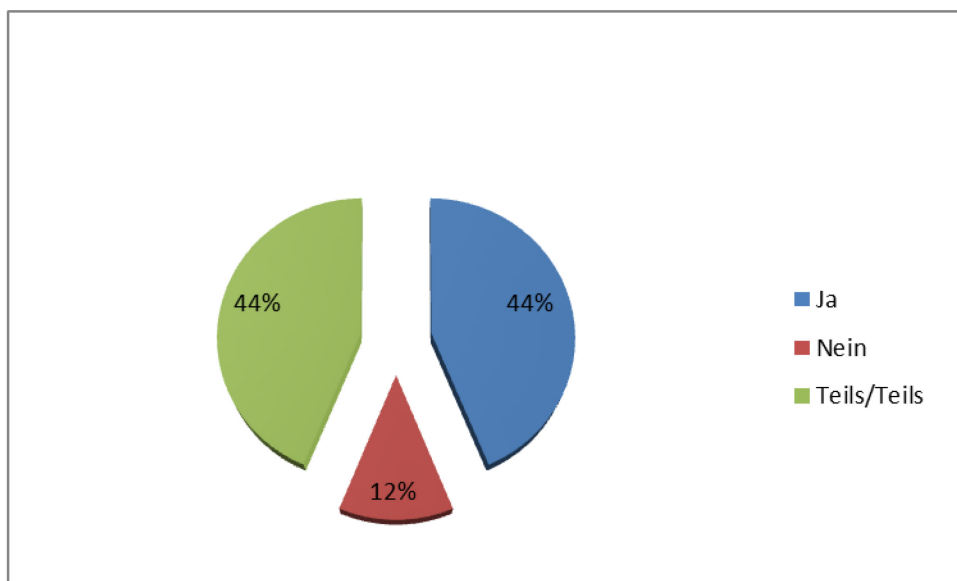


Abbildung 19: Zufriedenheit mit den existierenden Angeboten für Bibliothekskunden mit Migrationshintergrund

Prozentuale Verteilung der Gründe für die Unzufriedenheit veranschaulicht die folgende Abbildung:

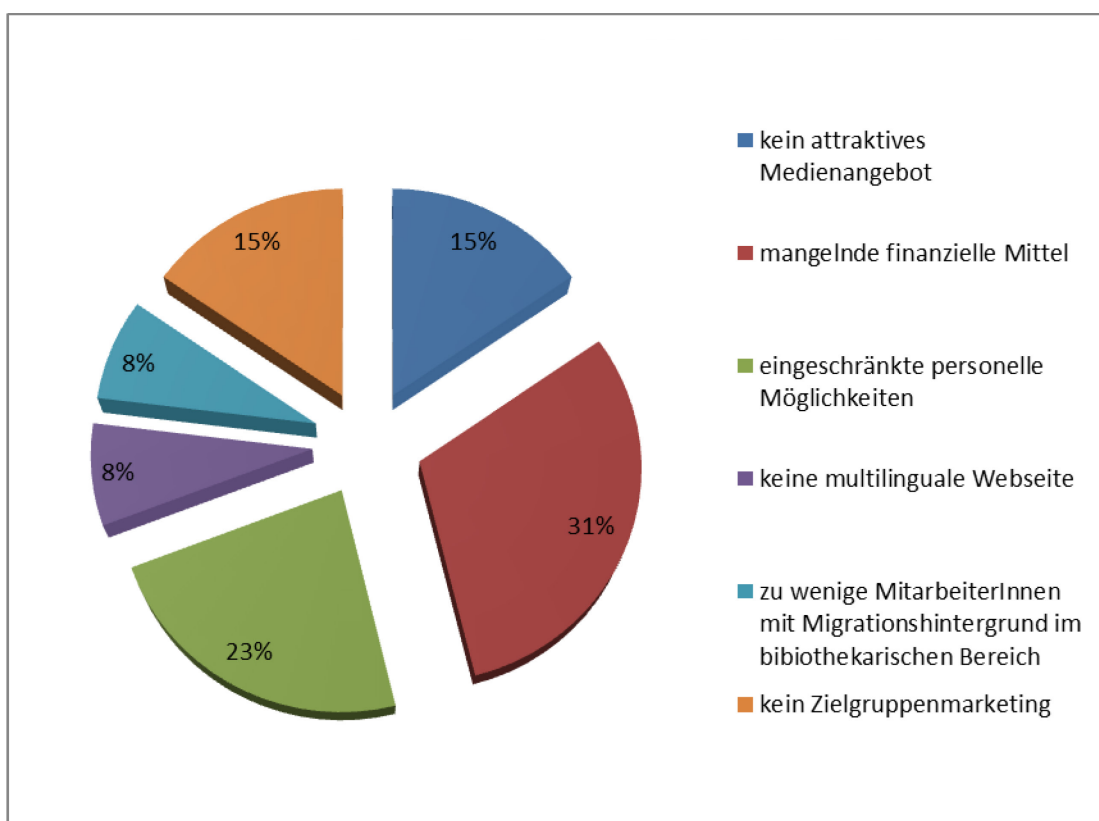


Abbildung 20: Unzufriedenheitsgründe mit den existierenden Angeboten für die Nutzer mit Migrationshintergrund

Mangelnde finanzielle Mittel werden am häufigsten (mit 31%) als Ursache für ein unzureichendes Bibliotheksangebot für die Nutzer mit Migrationshintergrund gesehen.

23% der Befragten würden ihr Bibliotheksangebot für die Nutzer mit Migrationshintergrund besser gestalten können, wenn die eingeschränkten personellen Möglichkeiten sich entschärfen würden.

15% der Befragten vermissen Zielgruppenmarketing sowie ein attraktives Medienangebot in eigenen Bibliotheken (ebenso bei 15 %), das die Nutzer mit Migrationshintergrund ansprechen würde.

8% der Befragten haben angegeben, dass in ihren Bibliotheken Mitarbeiter mit Migrationshintergrund fehlen, die bei der Erstellung eines fremdsprachigen Medienangebots, eines multilingualen Webauftritts oder bei den benötigten Übersetzungen helfen könnten.

Auch das Fehlen von den eigentlichen multilingualen Webseiten wird von 8% der Befragten moniert.

Die Fragen dieser Fragegruppe²⁶⁶ wurden als offene Antwortmöglichkeiten gestaltet. Diese nachträglich zu kategorisieren erweist sich als schwierig. Jedoch nicht in dem aktuellen Fall: Die Probleme, die ÖB daran hindern, bessere Angebote den Nutzern mit Migrationshintergrund zur Verfügung zu stellen, sind in einem hohen Maße identisch, dass eine nachträgliche Klassifizierung der Antworten keine Schwierigkeiten bereitet hat. Daraus lässt sich schließen, dass die ÖB bundeslandunabhängig dieselben Probleme haben und eine stärkere Unterstützung seitens der Politik bräuchten, insbesondere in finanzieller Hinsicht.

In den erhaltenen Antworten gab es trotz allem auch positive Noten:

„Natürlich lassen sich immer Verbesserungen denken, und wenn man an die skandinavischen und angelsächsischen Bibliotheken denkt, haben wir noch einen weiten Weg vor uns. Doch sind die finanziellen und personellen Möglichkeiten begrenzt und in diesem Rahmen sind wir bestrebt, uns immer weiter zu verbessern.“²⁶⁷

Oder auch:

„Ich finde unser Angebot gut und attraktiv, das bestätigen auch z.B. die Umsatzzahlen und das Feedback der Kunden und Kundinnen. Aber natürlich sind wir stets bemüht, unser Angebot noch attraktiver zu machen.“²⁶⁸

²⁶⁶ Hierzu siehe auch Anhang B.

²⁶⁷ Zitat aus einem Fragebogen.

²⁶⁸ Zitat aus einem Fragebogen.

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit den Fortbildungsmöglichkeiten für das Bibliothekspersonal (inkl. der Führungsebene) ergab die Auswertung folgende Resultate:

Wie die Abbildung 21 zeigt, sind die meisten der befragten ÖB mit den existierenden Fortbildungsmöglichkeiten in der eigenen Bibliothek zufrieden, 13% gar nicht zufrieden und nur 6% zum Teil. An dieser Stelle wäre interessant zu wissen, ob die Bibliotheksbenutzer und das Bibliothekspersonal dieselbe Meinung wie die Führungsebene – die in der aktuellen Umfrage befragt wurde – haben. Das bedeutet, dass die gewonnenen Ergebnisse an dieser Stelle nicht zwingend repräsentativ sind, denn hier wird nur eine Meinung der Bibliotheksleiter wiedergespiegelt.

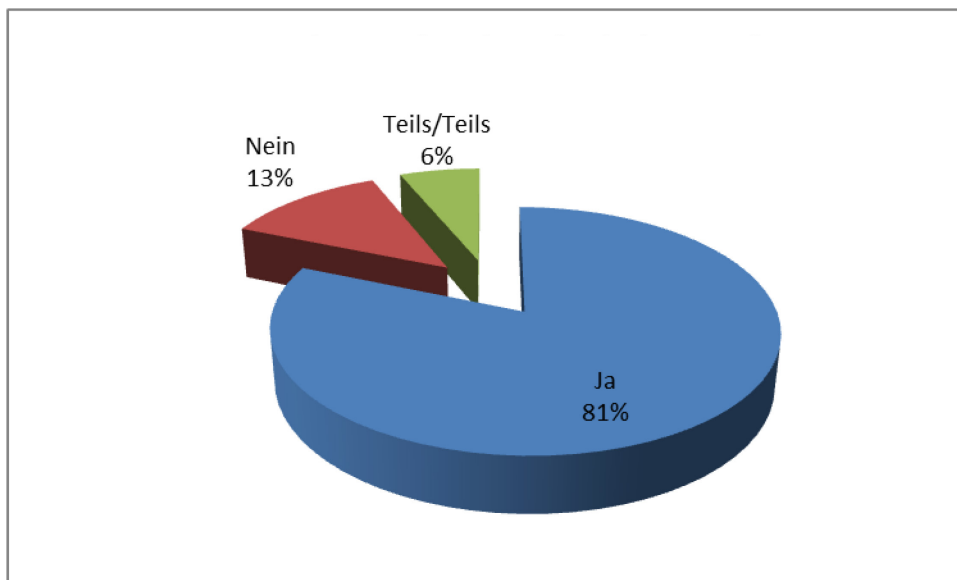


Abbildung 21: Zufriedenheit mit den Fortbildungsmöglichkeiten für das Bibliothekspersonal

Im Feld für freie Antwortmöglichkeiten²⁶⁹ wurde einmal eine ungleiche Nutzung der vorhandenen Fortbildungsmöglichkeiten bemängelt. Auch die schlechte Qualität der Fortbildungsangebote der Stadtverwaltung wurde einmal kritisiert. Dabei müssten alle Bibliotheksmitarbeiter geschult werden, was wiederum den zeitlichen und finanziellen Aspekt einschließt.

Dennoch gab es auch hier eine positive Stimme:

„Das Fortbildungsangebot ist gut und Fortbildungen werden extern oder im Haus durchgeführt. Bei weitergehenden Fortbildungswünschen (zur Zeit z.B. „Wie spreche ich leichtes und verständliches Deutsch?“ (etwa für Führungen für Deutschlernende) werden gemeinsam mit der

²⁶⁹ Insgesamt gab es nur drei Antworten.

Fortbildungsbeauftragten entsprechende Angebote gesucht oder möglicherweise in Zusammenarbeit z. B. mit Integrationskursanbietern neu entwickelt.“²⁷⁰

5.6.2 Zusammenfassung und Bewertung

Im Hinblick auf die die Forschungsfrage der vorliegenden Masterarbeit:

„Wie multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in dreizehn deutschen Großstädten?“

konnten folgende Erkenntnisse gewonnen werden:

Die Ergebnisse machen deutlich, dass die überwiegende Anzahl der Bibliotheksmitarbeiter keinen Migrationshintergrund besitzt. Die Erkenntnis, dass die Gesellschaft durch den demografischen Wandel und zunehmende Globalisierung immer vielfältiger wird und in einigen Großstädten wie München und Stuttgart knapp 21% und in Frankfurt am Main sogar 24% beträgt,²⁷¹ ist in den befragten ÖB präsent, denn 8% der befragten Bibliotheken haben einen Mangel an Mitarbeiter mit Migrationshintergrund in den eigenen Bibliotheken gemeldet.²⁷² Die Mitarbeiter bringen ebenso wie die Bibliotheksnutzer eigene kulturelle Erfahrungen in die Bibliotheksarbeit ein und können so zu einem Austausch untereinander und miteinander kommen. Auf diesem Wege kann eine Bibliothek ihre kulturelle Offenheit, das Willkommen-Sein sowie Wertschätzung und Anerkennung der Vielfalt dem Kunden gegenüber signalisieren.

Beim Vergleich der Antworten zu den Fragen 1.1 sowie 2.3²⁷³ fällt auf, dass die ÖB, die Mitarbeiter mit Migrationshintergrund beschäftigen (16 Einrichtungen), daraus einen Mehrwert für die Kunden ziehen, indem Veranstaltungen für Nutzer mit Migrationshintergrund, muttersprachliche Beratung sowie muttersprachliche Medien (sicherlich mit Hilfe der Lektoratsarbeit fremdsprachiger Bestände durch eigene Mitarbeiter mit Migrationshintergrund²⁷⁴) aufgebaut werden.²⁷⁵

²⁷⁰ Dieses Zitat gehört zu einem Item mit der offenen Beantwortungsmöglichkeit.

²⁷¹ Hierzu siehe Tab. 2.

²⁷² Hierzu siehe Kap. 5.6.1.4.

²⁷³ Hierzu siehe auch Anhang B.

²⁷⁴ In einem der Fragebögen wurde explizit auf die Lektoratsarbeit eigener Mitarbeiter mit Migrationshintergrund hingewiesen.

²⁷⁵ Hierzu siehe Kap. 5.6.1.3 sowie Anhang C.

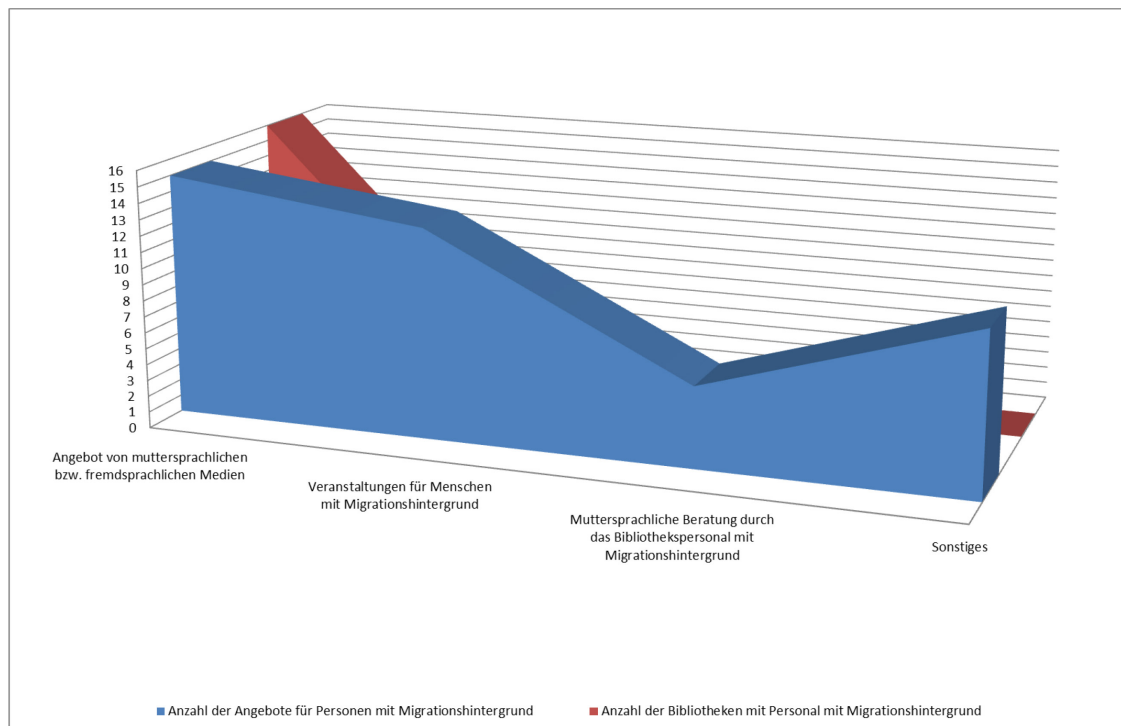


Abbildung 22: Anzahl der befragten Öffentlichen Bibliotheken mit dem Personal mit Migrationshintergrund versus Anzahl der Angebote für Personen mit Migrationshintergrund

Die Abbildung belegt, dass 15 Bibliotheken muttersprachliche bzw. fremdsprachliche Medien anbieten. 13 Bibliotheken machen Veranstaltungen für Menschen mit Migrationshintergrund und 5 Einrichtungen führen muttersprachliche Beratungen durch. Die Auswertung zeigt deutlich, dass die Qualität und Vielfalt der Angebote durch die Bibliotheksmitarbeiter mit Migrationshintergrund positiv beeinflusst wird.

Im Allgemeinen zeigt die Befragung,²⁷⁶ dass alle Bibliotheken die Bibliotheksinformationen, -dienste und Angebote an die Kunden mit Migrationshintergrund anzupassen versuchen. Wobei an dieser Stelle einige Nuancen beachtet werden müssten:

Zum einen ist es wichtig, die statistischen Daten zur demografischen Entwicklung im Einzugsgebiet einer Bibliothek zu beachten (das machen laut den Befragungsauswertungen knapp 81% der befragten Bibliotheken²⁷⁷). In manchen Städten ist die kulturelle Vielfalt so breitgefächert, dass es unmöglich ist, diese im Bibliothekspersonal abzubilden. Es ist allerdings möglich, das bestehende Personal in den Fort- und Weiterbildungen zu interkulturellen Themen zu schulen. Diese

²⁷⁶ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.3.

²⁷⁷ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.3.

Möglichkeit besteht in allen ÖB, die an der Umfrage teilgenommen haben,²⁷⁸ obwohl nicht alle Bibliotheken, laut den Befragungsergebnissen 13%, mit dem existierenden Fortbildungsangebot zufrieden sind.²⁷⁹

Zum zweiten ist es wichtig die Nutzer mit Migrationshintergrund in die Entwicklung der Bibliotheksangebote einzubinden (das machen 88% der befragten Bibliotheken²⁸⁰), um den Wünschen der Nutzer mit Migrationshintergrund näher zu kommen.

Zum dritten sollte jede Bibliothek regelmäßig ein Zielgruppenmarketing durchführen, das aber nur 15% der Bibliotheken vermissen.²⁸¹ An dieser Stelle wäre es interessant zu erfahren, ob die anderen 85% der befragten Bibliotheken Zielgruppenmarketing betreiben und deswegen sich nicht dazu geäußert oder diese Maßnahme einfach aus den Augen verloren haben. Genauso wichtig ist es, die Angebote für die Nutzer mit Migrationshintergrund statistisch zu erfassen.²⁸²

Der Vortrag von Frau Monika Steffens (Stadtbibliothek Bremen) „Fortbildungsreihe „Gut zu wissen“ für ALLE Beschäftigten der Stadtbibliothek Bremen – ein Fortbildungsformat, das in die Breite geht ... ein Praxisbeispiel“ auf dem 104. Bibliothekartag in Bremen hat gezeigt, dass auch Ethnomarketing – eine Maßnahme an solche Zielgruppen, „die sich aufgrund von historischen, kulturellen und sprachlichen Gegebenheiten von der Bevölkerungsmehrheit in einem Land“²⁸³ unterscheiden – in Zukunft eine größere Rolle spielt.

Und noch einen wichtigen Aspekt dürfen die ÖB nicht vernachlässigen: Bibliotheksleitbild. Wie im Kap. 5.6.1.2 schon festgestellt, ist ein Leitbild ein guter Ort, um die Strategie, die Aufgaben, die Bestrebungen und die Ziele einer Bibliothek festzuhalten. Auch die Diversity-Politik und die Bereitschaft zu einer multikulturellen Organisation sollten an dieser Stelle ganz prominent festgehalten werden.

Die Umfrage zeigt, dass nicht alle ÖB aktuell ein Bibliotheksleitbild haben.²⁸⁴ Dennoch bemühen sich diese an anderen prominenten Orten die Organisationsidentität sowie die Bibliothekspolitik zu beschreiben. Keine Bibliothek existiert zu einem Selbstzweck, sondern hat einen kulturellen gesellschaftlichen Auftrag, den sie nur mit der Nutzung

²⁷⁸ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.1.

²⁷⁹ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.4.

²⁸⁰ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.3.

²⁸¹ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.4.

²⁸² Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.3.

²⁸³ Aygün 2014.

²⁸⁴ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.2.

der Bestände und Dienstleistungen durch die Kunden erfüllen können. Deswegen gehen die ÖB auch zahlreiche Kooperationen mit den anderen bildenden Einrichtungen an, um die Nutzer dort abzuholen, wo diese gerade sind.²⁸⁵ So bietet beispielweise die Kölner Stadtbibliothek eine Maßnahme namens „BI-IN“, die aus mehreren Modulen besteht und sich an die Teilnehmer von Integrationskursen richtet. Die Maßnahme soll den Zugang zu einer Basis-Kultureinrichtung erleichtern.²⁸⁶

Um die Integration der Personen mit Migrationshintergrund in die Aufnahmegesellschaft zu erleichtern, bieten ÖB – neben der Bibliotheksmaterialien in jeweiliger Muttersprache der Kunden – auch zahlreiche Maßnahmen, die in einer anderen Sprache als Deutsch durchgeführt werden, z. B. Führungen in Muttersprache, mehrsprachige Veranstaltungen für Kinder etc.²⁸⁷

Abschließend kann man festhalten, dass die Forschungsfrage der vorliegenden Arbeit nicht eindeutig beantwortet werden kann: Einerseits haben die Befragungsergebnisse gezeigt, dass die ÖB auf der inhaltlichen Ebene gut ausgearbeitete Angebote haben und sich um neue Kundenkreise sehr bemühen.²⁸⁸ Andererseits erfährt die personelle Ebene eher ein mäßiges Interesse: Die Mitarbeiter mit Migrationshintergrund werden nicht überall als eine dringende Notwendigkeit gesehen. Das ist verständlich, denn bspw. Dresden mit nur 3,6 % der Bewohner mit Migrationshintergrund hat sicherlich weniger Bedarf und Nachfrage nach interkulturellen Themen sowie Mitarbeiter mit Migrationshintergrund als Frankfurt am Main mit 24,10% der Bewohner mit Migrationshintergrund.²⁸⁹ Obwohl Diversity und Diversity Management eher auf einer theoretischen Ebene bleiben, gibt es einige Maßnahmen, die in den befragten Bibliotheken bedarfsgerecht umgesetzt werden: Es existiert bspw. Fortbildungen zur interkulturellen Kommunikation und zum Umgang mit Diversity für die Bibliotheksmitarbeiter.²⁹⁰ Auch interkulturelle Bibliotheksangebote sind in diesen Einrichtungen gut ausgebaut, obwohl Interkulturelle Bibliotheksarbeit sicherlich nicht die einzige Aufgabe von deutschen ÖB ist. Das bedeutet, dass diese ihr Hauptaugenmerk auf die Nutzer richten und vorhandene Kunden-Diversity erfolgreich betreuen.

²⁸⁵ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.2.

²⁸⁶ Vgl. Stadtbibliothek Köln o. J.

²⁸⁷ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.2.

²⁸⁸ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.2, Kap. 5.6.1.3 sowie Kap. 5.6.1.4.

²⁸⁹ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.1.

²⁹⁰ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.1.

6 Fazit und Ausblick

Die Fragestellung der vorliegenden Masterarbeit lautete: „Wie multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in dreizehn deutschen Großstädten?“. Das Ziel der vorliegenden Masterarbeit war es, den Status Quo von Diversity Management in deutschen ÖB zu ermitteln.

In diesem Kapitel werden die gewonnenen Erkenntnisse der Arbeit abschließend zusammengefasst, kritisch reflektiert und ein Ausblick zur Thematik präzisiert.

6.1 Fazit: So multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland

Die deutsche Bevölkerung wird absehbar zunehmend multikultureller. Dies darf nicht als Bedrohung vom Bewährten wahrgenommen werden, sondern als Vorteil im Hinblick auf die Globalisierung und den demografischer Wandel des 21. Jahrhunderts.²⁹¹

ÖB sind wichtige Orte der Information und Begegnung. Hier spielen Kommunikationsprozesse eine essenzielle Bedeutung.²⁹² Das heißt, dass Mitarbeiter von ÖB täglich auch ihre Sozial- und Kommunikationskompetenz unter Beweis stellen, um mit den Bibliothekskunden in einen erfolgreichen zwischenmenschlichen Austausch erfolgreich zu treten.²⁹³

Solche Kommunikationsprozesse sind in den ÖB unabdingbar, weil die letzteren sich bei der Erstellung ihres Angebots an den eigenen Zielgruppen orientieren müssen.²⁹⁴ Das inkludiert auch die Bereitstellung von Medien und Informationen in nachgefragten Sprachen. Das bringt neue Herausforderungen für die Bibliotheksleitung sowie das Bibliothekspersonal mit sich: Zum einen sollten den Bibliotheksmitarbeitern alle notwendigen Fortbildungen zugänglich sein, die den Umgang mit der kulturellen Vielfalt schulen, zum anderen sollten die Bibliotheken sich nicht vor den Mitarbeitern mit Migrationshintergrund scheuen.²⁹⁵ Denn für die ÖB ist eine erfolgreiche Bereitstellung eines freien und niederschweligen Zugangs zu eigenen Beständen und Informationen substanziell, um die integrative Funktion für unsere vielfältige und multikulturelle Gesellschaft zu erfüllen.²⁹⁶

²⁹¹ Hierzu siehe auch Kap. 3.1, Kap. 3.2, Kap. 3.6 - Kap. 3.10.

²⁹² Hierzu siehe auch Kap. 2.1.1.

²⁹³ Hier siehe auch Kap. 2.1.1 sowie Kap. 3.6.

²⁹⁴ Hierzu siehe auch Kap. 3.1, Kap. 3.2 sowie Kap. 3.4.

²⁹⁵ Hierzu siehe auch Kap. 3.

²⁹⁶ Hierzu siehe auch Kap. 3.1.

Die personelle Vielfalt kann zu Konflikten führen, wie es in Studien von der Deutschen Gesellschaft für Personalführung beschrieben wird.²⁹⁷ Dennoch können heterogene Teams zu besseren Lösungen und Ergebnissen gelangen, wenn eine strategische und individuelle Perspektive der Personalentwicklung beachtet wird.²⁹⁸ Diese Perspektive ermöglicht Diversity Management, dass die individuellen Stärken der Mitarbeiter zur Optimierung der Geschäftsprozesse nutzt. Dabei baut Diversity Management auf der Wertschätzung und Anerkennung jedes einzelnen Mitarbeiters.²⁹⁹

Die Ergebnisse der Befragung verdeutlichen die Heterogenität in der Umsetzung von Diversity Management, der Relevanz in der Personalpolitik sowie der Angebotsgestaltung für die Kunden mit Migrationshintergrund.

Dennoch bemühen sich die ÖB um eine sprachliche Vielfalt: Es ist anzunehmen, dass durch die Globalisierungsprozesse und demografische Vielfalt die gesellschaftliche Veränderungen zwangsweise in den Bibliotheken, wenn auch in kleinen Anteilen, wiedergespiegelt werden.³⁰⁰

Nicht alle Bibliotheken mit ihrem Angebot an die Nutzer mit Migrationshintergrund zufrieden.³⁰¹ Ein großes Manko wird u.a. in den fehlenden Möglichkeiten zur Durchführung von Zielgruppenmarketing gesehen. Davon könnte auch sicherlich die Interkulturelle Bibliotheksarbeit profitieren, deren Angebote in den befragten Bibliotheken zwar zahlreich vorhanden sind, sich dennoch zweifelsohne mehr ausbauen lassen. Für die Bibliotheken ist es zukunftssträchtig, die Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Verbindung mit dem gezielten Diversity Management in den Einrichtungen zu etablieren und in das Alltagsgeschäft zu implementieren.

Überhaupt zeigen die erhaltenen Antworten deutlich, dass die ÖB für eine qualitativ bessere Arbeit mit den Nutzern mit Migrationshintergrund bereit sind und die theoretischen Ansätze in den befragten Bibliotheken präsent sind,³⁰² allerdings fehlen hier nicht nur finanzielle Mittel und das Personal mit Migrationshintergrund, sondern auch evtl. kreative Ideen, wie das Problem gelöst werden könnte.³⁰³

²⁹⁷ Hierzu siehe auch Kap. 3.9.

²⁹⁸ Hierzu siehe auch Kap. 3.9.

²⁹⁹ Hierzu siehe auch Kap.3.2.

³⁰⁰ Hierzu siehe auch Kap. 5.6.1.1.

³⁰¹ Hierzu siehe Kap. 5.6.1.4.

³⁰² In einem der Fragebögen wurde sogar explizit auf die Bibliotheksportalseite verwiesen. Hierzu siehe auch Deutscher Bibliotheksverband/knb- Kompetenznetzwerk für Bibliotheken 2012.

³⁰³ Hierzu siehe auch Beispiele der ausländischen Öffentlichen Bibliotheken in Larsen/Jacobs/van Vlimmern 2004.

Bei der ganzen Vielfalt der Bibliotheksangebote, die die deutschen ÖB bereits durchführen oder noch planen, darf nicht vergessen werden, dass diese keine Sozialarbeit leisten müssen und lediglich „bildungsunterstützend“³⁰⁴ wirken:

„Bibliotheksarbeit ist keine Sozialarbeit. Bibliotheksarbeit verfolgt das Ziel, Zugangsmöglichkeiten zu publizierter Information für alle Mitglieder einer Gemeinschaft einzuräumen, wobei unter Umständen auch die Vermittlung von Kompetenzen zur Partizipation an den gesellschaftlichen Kommunikationsprozessen eingeschlossen ist. [...] Mehr kann die Bibliothek als solche nicht leisten.“³⁰⁵

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Masterarbeit wurden keine Best-Practice-Beispiele der Beschäftigung der Mitarbeiter mit Migrationshintergrund in den deutschen ÖB gefunden. Allerdings konnte ein Praxisbericht aus der Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg³⁰⁶ ermittelt werden, der von der Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld handelt. Anhand einer Checkliste, die in dieser Bibliothek ausgearbeitet wurde, konnte ein Fragebogen entwickelt werden, der für die Untersuchung im Rahmen der vorliegenden Arbeit eingesetzt wurde. Leider konnte kein Folgebericht über die Erfolge und Misserfolge der realisierten Änderungen in der Bibliothek Friedrichshain-Kreuzberg gefunden werden. Diese Erfahrungen wären sicherlich wichtig für diese Masterarbeit. So wurde zwar ein Fragebogen für die Ermittlung von Status Quo des Diversity Managements in den deutschen ÖB entwickelt und nach mehreren Pretests auch eingesetzt, trotzdem konnte dieser nicht von dem Mehrwert der Erfahrungen aus einer anderen Bibliothek profitieren. Dennoch war die Umfrage aus der Sicht der Verfasserin gelungen.

Die ÖB, die sich an der Befragung beteiligt haben, waren für die Rückfragen offen und haben sehr ausführlich die gestellten Fragen beantwortet: teilweise in den Fragebögen, teilweise in den dazugehörenden E-Mails.

Interessant wäre im Rahmen einer weiteren Untersuchung auch die Ermittlung der Perspektive der Mitarbeiter sowie der Benutzer mit Migrationshintergrund, denn auf diese Weise könnten z.B. Meinungen und Einstellungen der Führungskräfte mit denen der Mitarbeiter bzw. Benutzer verglichen werden. Es wäre evtl. auch möglich, dadurch neue Handlungsansätze für das Personalmanagement zu erstellen.

³⁰⁴ Kaden/Kindling 2007, S. 33.

³⁰⁵ Kaden/Kindling 2007, S. 32.

³⁰⁶ Hierzu siehe auch Metz 2011.

6.2 Ausblick

Es ist allgemein bekannt, dass die Bevölkerung Deutschlands künftig nicht nur älter, sondern auch weniger wird. Es wird außerdem angenommen, dass langfristig pro Jahr 100.000 Personen mehr nach Deutschland zuziehen als von Deutschland aus ins Ausland abwandern.³⁰⁷ Diese Personen werden diverse Integrationsmaßnahmen brauchen, um in die Aufnahmegesellschaft erfolgreich integriert zu werden. ÖB werden in diesem Punkt weiterhin wichtige Ansprechpartner bleiben und immer mehr mit neuen Aufgaben in Form von interkulturellen Angeboten unter der Berücksichtigung der gegebenen Diversität konfrontiert.³⁰⁸ ÖB erfüllen einen wichtigen Auftrag im deutschen Bildungswesen, indem sie allen Bürgern einen ungehinderten Zugang zu Informationsquellen jeglicher Art ermöglichen und so jedem einzelnen eine vollwertige Teilnahme am kulturellen und sozialen Leben möglich machen. Auch zur Realisierung der Chancengleichheit in der Gesellschaft tragen die ÖB bei.³⁰⁹ Durch die Prämisse, sich an den spezifischen Bedürfnissen der Nutzer im eigenen Einzugsgebiet zu orientieren, könnten die ÖB mehr Raum für Kontakt, Dialog und Diskussion bieten, wobei hier die Bildungs- von Sozialarbeit, die die ÖB nicht leisten müssen, voneinander getrennt werden sollten.³¹⁰

Umso wichtiger ist es, nicht nur Interkulturelle Bibliotheksarbeit in den deutschen ÖB weiter auszubauen und zu festigen, sondern sich auch mit der Thematik von Diversity und Diversity Management auf der personellen Ebene in den ÖB zu beschäftigen. Hier könnte man sich an den guten Beispielen aus der freien Wirtschaft³¹¹ orientieren. Der nichtmonetäre Sektor ist im gleichen Maße, wie auch die Profitunternehmen, auf den Erfolg angewiesen, der sich im Kundenzuwachs äußert, während Wirtschaftsunternehmen auf den Kapitalzuwachs setzen.

Es ist signifikant, die Best-Practice-Beispiele der Umsetzung von Diversity Management in den eigenen Bibliotheken in der Fachliteratur festzuhalten, damit auch die anderen von den Erfahrungen profitieren können, wie bspw. das Projekt der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen „Dialog in Deutsch“, in dem ehrenamtliche Mitarbeiter mit Migrationshintergrund „in ganz besonderer Weise den Teilnehmern

³⁰⁷ Vgl. Sommer 2011.

³⁰⁸ Vgl. Haar 2008, S. 81.

³⁰⁹ Vgl. Seefeldt/Syré 2011, S. 55.

³¹⁰ Vgl. Haar 2008, S. 81f..

³¹¹ Oft benötigen Mitarbeiter einer Firma spezifisches Wissen über die Kultur der Kunden sowie Unterschiede in den Wertestrukturen zwischen Deutschland und dem Partnerland. Deswegen wird die Einstellung eines muttersprachlichen Mitarbeiters bei der gleichen Qualifikation bevorzugt. Vgl. Klaasen-van Husen 2007, S. 88f..

bedarfsgerecht [...] begegnen“³¹² oder auch Beispiele der Interkulturellen Bibliotheksarbeit auf dem Bibliotheksportal.³¹³

Weiterhin müssen die Kontakte zu den anderen bildenden Einrichtungen ausgebaut werden, wie in der Stadtbibliothek Bergkamen, die in Zusammenarbeit mit einer Moscheegemeinde einen Vorlesekurs für die Eltern mit Migrationshintergrund organisiert.³¹⁴

Es wäre erstrebenswert, vielfältige Diversity-Kompetenzen bereits in den LIS-Studiengängen zu verankern, um zum einen den Studienanfängern das Interesse an anderen Kulturen zu signalisieren und auf diesem Wege mehr Personen mit Migrationshintergrund für den eigenen Studiengang zu werben und zum anderen auch Studenten ohne Migrationshintergrund auf die Arbeit mit verschiedenen Kulturen vorzubereiten.³¹⁵ Das ist zwar keine primäre Aufgabe der deutschen Hochschulen, dennoch könnte diese für das spätere Arbeitsleben nützlich sein.

Vielfalt kann ein großartiger Pool an Ideen und Innovationen sein. Dies erfordert allerdings einen richtigen Umgang mit Diversity, eine Feinfühligkeit, die evtl. durch jahrelange Erfahrungen entwickelt werden muss.

Es ist notwendig zu verstehen, dass Diversity Management nicht über die Nacht wirken kann, sondern eine langjährige Einführungsphase braucht bevor es zum Alltag wird. Dabei ist es wichtig, dass die Führungsebene den Wunsch nach einer bedarfsorientierten kulturellen Öffnung signalisiert und diese immer wieder thematisiert. Aber auch nach einer anfänglich erfolgreichen Implementierung von Diversity Management wird es notwendig sein, den strategischen Plan, Prozessverfahren und Anforderungen auf die Effektivität zu prüfen und an die aktuellen Gegebenheiten anzupassen. Dies gehört allerdings zu lebenslangen Lernprozess eines Betriebs. Denn nur wenn eine Unternehmung den gegenwärtigen Anforderungen entspricht, kann es wettbewerbsfähig und kundenattraktiv bleiben.³¹⁶

ÖB in Deutschland könnten sich besser positionieren, „professionalisieren“,³¹⁷ wenn sie ihr Auftrag und ihre Ziele im Bibliotheksleitbild klar definieren sowie konkrete Maßnahmen zum Erreichen der gewünschten Ziele benennen. Es ist wichtig,

³¹² Keite 2013, S. 303.

³¹³ Hierzu siehe auch Deutscher Bibliotheksverband/knb- Kompetenznetzwerk für Bibliotheken 2012.

³¹⁴ Vgl. Vogelmann 2010, S. 678.

³¹⁵ Vgl. Kaiser 2008, S. 92ff..

³¹⁶ Vgl. Bambach/Kuhn-Fleuchaus 2011, S. 225ff..

³¹⁷ Hierzu siehe auch Schneider 2006.

notwendige Qualifizierungsprozesse in den Bibliotheken einzuleiten, zu überwachen und zu evaluieren.³¹⁸

Letztendlich bedeutet die Umsetzung von Diversity Management eine Anerkennung und Wertschätzung der Vielfalt, Chancengleichheit und kulturelle Öffnung. Diese Eigenschaften sollten in jeder modernen Organisation vorhanden sein.

³¹⁸ Vgl. Schneider 2006, S. 332.

7 Literatur

- Aretz, H.-J. (2006): Strukturwandel in der Weltgesellschaft und Diversity Management in Unternehmen, in: Becker, M./Seidel, A. (Hrsg.): Diversity Management. Unternehmens- und Personalpolitik der Vielfalt, Stuttgart, S. 52–74.
- Aygün, T. (2014): Ethno-Marketing.
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/ethno-marketing.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Bambach, M./Kuhn-Fleuchaus, C. (2011): Diversity-Management. Unsichtbare Potenziale fördern, Stuttgart.
- Becker, M. (2006): Wissenschaftstheoretische Grundlagen des Diversity Management, in: Becker, M./Seidel, A. (Hrsg.): Diversity Management. Unternehmens- und Personalpolitik der Vielfalt, Stuttgart, S. 5–48.
- Becker, M. (2009): Personalentwicklung. Bildung, Förderung und Organisationsentwicklung in Theorie und Praxis, Stuttgart.
- Biele Mefebue, A. V./Futterlieb, K. (o.J.): Diversity Management in deutschen öffentlichen Bibliotheken? <https://www.uni-goettingen.de/de/diversity-management-in-deutschen-oeffentlichen-bibliotheken/474296.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Bortz, J./Bortz-Döring/Döring, N. (2009): Forschungsmethoden und Evaluation. Für Human- und Sozialwissenschaftler, Heidelberg.
- Böttger, K.-P. (2009): Basiskennntnis Bibliothek. Eine Fachkunde für Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste - Fachrichtung Bibliothek, Bad Honnef.
- Bücherhallen Hamburg (2014): Dialog in Deutsch. Einfach Deutsch sprechen, Deutsch lernen und Menschen treffen. http://www.buecherhallen.de/dialog_in_deutsch/. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Buchholz, L. (2013): Strategisches Controlling. Grundlagen - Instrumente - Konzepte, Wiesbaden.
- Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (2013): Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG). <http://www.gesetze-im-internet.de/agg/BJNR189710006.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Bundesministerium des Innern/Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2010):

Kurzzusammenfassung des bundesweiten Integrationsprogramms, o.O.

https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCIQFjAA&url=https%3A%2F%2Fwww.bmi.bund.de%2FSharedDocs%2FDownloads%2FDE%2FThemen%2FMigrationIntegration%2FIntegration%2Fzusammenfassung.pdf%3F__blob%3DpublicationFile&ei=YfoU5HIMOSp7Aaw3IH4DQ&usg=AFQjCNEsSZBJu5Ch9yZsgP1cfwWuDIFN5w&bvm=bv.72676100,d.ZGU&cad=rja. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Bundestag (2006): Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz. AGG. <http://www.gesetze-im-internet.de/agg/BJNR189710006.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (1997): Public Library Manifesto 1994. Öffentliche Bibliothek Manifest 1994, Berlin.

Charta der Vielfalt e.V. (2011a): Charta der Vielfalt. <http://www.charta-der-vielfalt.de/charta-der-vielfalt/ueber-die-charta.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Charta der Vielfalt e.V. (2011b): Diversity-Dimensionen. http://www.charta-der-vielfalt.de/fileadmin/user_upload/beispieldateien/Downloads/CdV_Diversity_Dimension_Oktober_2011.pdf. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Charta der Vielfalt e.V. (2011c): Unternehmensinitiative Charta der Vielfalt. Historie. <http://www.charta-der-vielfalt.de/charta-der-vielfalt/historie.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Charta der Vielfalt e.V. (2013): Vielfalt zeigen. Leitfaden für Unterzeichner/-innen der Charta der Vielfalt, Berlin. http://www.charta-der-vielfalt.de/fileadmin/user_upload/beispieldateien/Bilddateien/Publikationen/Charta_der_Vielfalt-Leitfaden-2013. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Citybibliothek Berlin (2007-2013): Interkulturelle Bibliothek. "Vielfalt fördern – Zusammenhalt stärken" - Ziele der citybibliothek.berlin. <http://www.berlin.de/citybibliothek/kulturenbeutel/ziele.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Deutscher Bibliotheksverband: Interkulturelle Bibliotheksarbeit.

<http://www.bibliotheksportal.de/themen/bibliothekskunden/interkulturelle-bibliothek/interkulturelle-bibliotheksarbeit.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

- Deutscher Bibliotheksverband/knb- Kompetenznetzwerk für Bibliothekare (2014): Praxisbeispiele im In- und Ausland. Praxisbeispiele interkultureller Bibliotheksarbeit in Deutschland.
<http://www.bibliotheksportal.de/themen/bibliothekskunden/interkulturelle-bibliothek/praxisbeispiele.html#c696>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Finke, M. (2006): Diversity-Management. Förderung und Nutzung personeller Vielfalt in Unternehmen, München, Mering.
- Fischer, P./Asal, K./Krueger, J. I. (2013): Sozialpsychologie für Bachelor. Lesen, Hören, Lernen im Web, Berlin, Heidelberg.
- Fühles-Ubach, S. (2012): Was bringen Umfragen für die Bibliothekspraxis? Fallstricke und Herausforderungen bei der Durchführung von empirischen Studien, in: BuB Forum Bibliothek und Information Nr. 7/8/2012, S. 504–507.
- Gessler, M./Stübe, B. A. (2008): Diversity-Management. Berufliche Weiterbildung im demografischen Wandel, Münster, New York, NY, München, Berlin.
- Gronholz, M. (2013): Kulturelle Globalisierung und internationale Kooperation, Wiesbaden.
- Haar, F. (2008): Schulungen zur Interkulturellen und Diversitäts-Kompetenz. Die Vielfalt als Chance und als Herausforderung begreifen, in: Busch, R./Hauke, P. (Hrsg.): Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit. Grundlagen, Konzepte, Erfahrungen, Bad Honnef, S. 81–92. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:11-10088748>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Hacker, R. (2000): Bibliothekarisches Grundwissen, München.
- Hartmann, A./Jackisch, A. (2013): Hamburger Bevölkerung mit Migrationshintergrund, Hamburg.
http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.statistik-nord.de%2Fuploads%2Ftx_standdocuments%2FStatistische_Analysen_06_2013.pdf&ei=0ZPoU8D0MsTy7Aag-ICIDg&usg=AFQjCNHK147M9gdqG7nEAdS3Wf_ZMnTviw&bvm=bv.72676100,d.ZGU&cad=rja. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

IFLA (2009): Multikulturelle Gemeinschaften. Richtlinien für Bibliotheksdienstleistungen.

<http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCkQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.ifla.org%2Ffiles%2Fassets%2Flibrary-services-to-multicultural-populations%2Fpublications%2Fmulticultural-communities-de.pdf&ei=YIjoU53YFY2u7AbbjIHgDQ&usg=AFQjCNFfKtxKyHYVh3zKg1lxAa6AMUWeqA&bvm=bv.72676100,d.ZGU&cad=rja>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

IFLA Sektion für Bibliotheksdienste für die multikulturelle Gesellschaft (o. J.):

Daseinsberechtigung für multikulturelle Bibliotheksdienste.

<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/s32Raison-de.pdf>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) (2001): Die Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliothek. IFLA/UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung. <http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-g.pdf>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Kaden, B./Kindling, M. (2007): Einleitung "Soziale Bibliotheksarbeit", in: Kaden, B./Kindling, M. (Hrsg.): Zugang für alle. Soziale Bibliotheksarbeit in Deutschland, Berlin, S. 13–33.

Kaiser, W. (2008): Diversity Management. Eine neue Managementkultur der Vielfalt - für ein neues Image der Bibliotheken, Berlin.

Kaiser, W. (2014): Managing Diversity und Intercultural Mainstreaming in deutschen Bibliotheken. Ein Plädoyer für eine veränderte Organisationskultur. <http://heimatkunde.boell.de/2011/12/01/managing-diversity-und-intercultural-mainstreaming-deutschen-bibliotheken-ein-plaedoyer>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Kaufmann, M. E. (2013): Diversifizierung von Kultur. Intersektionelle Diversity Studies als Herausforderung, in: Hepp, A./Lehmann-Wermser, A. (Hrsg.): Transformationen des Kulturellen. Prozesse des gegenwärtigen Kulturwandels, Wiesbaden, S. 19–31.

Keite, U. (2013): Dialog in Deutsch: Hingehen, sprechen, wiederkommen. Erfolgreiches Bürgerengagement in den Bücherhallen Hamburg. Mehr als 60 aktive

- Gesprächsgruppen. Freiwillig und unbürokratisch, in: BuB Forum Bibliothek und Information 65, 04, S. 302–304.
- Klaasen-van Husen, W. (2007): Interkulturelles Personalmanagement bei Professional Service Firms. Theoretische Konzepte, empirische Befunde und Handlungsempfehlungen, Wiesbaden.
- Koch, E. (2012): Interkulturelles Management. Für Führungspraxis, Projektarbeit und Kommunikation, Konstanz.
- Koch, E. (2014): Globalisierung: Wirtschaft und Politik. Chancen - Risiken - Antworten, Wiesbaden.
- Kursawe, D. (2010): Diversity-orientiertes Personalmanagement in Bibliotheken. Beispiele aus dem In- und Ausland, Stuttgart.
- Landeshauptstadt Stuttgart, Abteilung Integration: Kulturelle Vielfalt - auch bei der Mitarbeiterschaft. Stadt Stuttgart. <http://www.stuttgart.de/item/show/357588/1>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Larsen, J. I./Jacobs, D. L./van Vlimmern, T. (2004): Kulturelle Vielfalt. Konzepte und Erfolgsfaktoren multikultureller Bibliotheksarbeit. http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F0A-DA4CBCD4/bst/Kulturelle_Vielfalt_040308.pdf. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Liegl, B. (2011): Exkurs: rechtliche Mindeststandards als Grundlage für Diversity Management, in: Pauser, N./Wondrak, M. (Hrsg.): Praxisbuch Diversity Management, Wien, S. 59–77.
- Lorenzen, H.-J./Moeske, U./Schwemer-Martienßen, H. (2005): Expertenkommission "Neuorganisation der Berliner Öffentlichen Bibliotheken". Abschlussbericht. http://opus.kobv.de/zlb/volltexte/2007/1136/pdf/Abschlussbericht_Endfass_2005_06_07.pdf. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Metz, S. (2011): Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld. Arbeitsbericht zum Projekt. http://www.berlin.de/imperia/md/content/lb-integration-migration/publikationen/ikoe/bibliotheksarbeit_bf.pdf?start&ts=1328874224&file=bibliotheksarbeit_bf.pdf. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

- Nell, W. (2006): Diversity Management vor migrationsgesellschaftlichem Hintergrund, in: Becker, M./Seidel, A. (Hrsg.): Diversity Management. Unternehmens- und Personalpolitik der Vielfalt, Stuttgart, S. 277–294.
- OECD (2005): Die Arbeitsmarktintegration von Zuwanderern in Deutschland. <http://www.oecd.org/berlin/35796774.pdf>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Pauser, N. (2011): Grundlagen des Diversity Managements, in: Pauser, N./Wondrak, M. (Hrsg.): Praxisbuch Diversity Management, Wien, S. 27–50.
- Pauser, N./Wondrak, M. (Hrsg.) (2011): Praxisbuch Diversity Management, Wien.
- Plassmann, E. (2011): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung, Wiesbaden.
- Rat der Europäischen Union (2000a): Richtlinie 2000/43/EG des Rates vom 29. Juni 2000 zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft. <http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0CDcQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.migrant.at%2F2000-43-de.pdf&ei=8ojoU7urGoGM7Qai7YGYAw&usg=AFQjCNHXGwW8TjJoeKZJUio pSA7TrSykdw&bvm=bv.72676100,d.ZGU&cad=rja>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Rat der Europäischen Union (2000b): Richtlinie 2000/78/EG des Rates vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf. <http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCI QFjAA&url=http%3A%2F%2Feur-lex.europa.eu%2FLEXUriServ%2FLEXUriServ.do%3Furi%3DOJ%3AL%3A2000%3A303%3A0016%3A0022%3Ade%3APDF&ei=NYnoU4PRKpCy7AaU2YGYDg&usg=AFQjCNGozyYdIrkqXDyMErNkVdo-RlfDGg&bvm=bv.72676100,d.ZGU&cad=rja>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Rat der Europäischen Union (2004): Richtlinie 2004/113/EG des Rates vom 13. Dezember 2004 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen. <http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCI>

QFjAA&url=http%3A%2F%2Feur-
lex.europa.eu%2FLexUriServ%2FLexUriServ.do%3Furi%3DOJ%3AL%3A2004%
3A373%3A0037%3A0043%3ADE%3APDF&ei=aYnoU-
ntFLHY7Ab194DoDQ&usg=AFQjCNF3mcy-JyKvrlX3vif9jGQZi6-
4xg&bvm=bv.72676100,d.ZGU&cad=rja. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Schneider, R. (2006): Bibliotheken als Bildungspartner. Erfahrungen aus der Arbeit der DBV-Expertengruppe "Bibliothek und Schule", in: BuB Forum für Bibliothek und Information 58, 4, S. 329–332.

Scholl, A. (2003): Die Befragung. Sozialwissenschaftliche Methode und kommunikationswissenschaftliche Anwendung, Konstanz.

Seefeldt, J. (2014): Bibliotheksportal: Öffentliche Bibliotheken.
<http://www.bibliotheksportal.de/bibliotheken/bibliotheken-in-deutschland/bibliothekslandschaft/oeffentliche-bibliotheken.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Seefeldt, J./Syré, L. (2011): Portale zu Vergangenheit und Zukunft - Bibliotheken in Deutschland, Hildesheim.

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg (2011): Charta der Vielfalt. Wir sind Hamburg! Bist du dabei? - Vielfalt für die Verwaltung. http://www.charta-der-vielfalt.de/nc/unterzeichner/best-practice/beispiele.html?tx_bestpracticebsp_pi1%5Bsearchstate%5D=0&tx_bestpracticebsp_pi1%5Bsearchsize%5D=0&tx_bestpracticebsp_pi1%5Bsearchsegment%5D=20&tx_bestpracticebsp_pi1%5Bsearchfocus%5D=2&tx_bestpracticebsp_pi1%5Bsubmit%5D=Suchen&tx_bestpracticebsp_pi1%5BshowUid%5D=50. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Settelmeier, A./Erbe, J. (2010): Migrationshintergrund. Zur Operationalisierung des Begriffs in der Berufsbildungsforschung, Bonn.

Sommer, B. (2011): Deutschlands Entwicklung bis zum Jahr 2060 . Zahlen und Fakten zum demographischen Wandel. <http://www.charta-der-vielfalt.de/service/publikationen/jung-alt-bunt/chancen-und-herausforderungen/deutschlands-entwicklung-bis-zum-jahr-2060.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Stadtbibliothek Bremen (2014): Gedichte für Wichte. <http://www.stabi-hb.de/Angebote-vor-Ort-Uebersicht-Gedichte-fuer-Wichte.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg (2009): Checkliste Interkulturelle Ausrichtung der Bibliothek. http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/user_upload/content/themen/kunden/interkulturell/dateien/IK_Checkliste_Stadtbibliothek_Interkulturalit_t_12_2009.pdf. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Stadtbibliothek Köln (o. J.): Bibliothek Interkulturell. <http://www.stadt-koeln.de/leben-in-koeln/stadtbibliothek/lesen-und-lernen/bibliothek-interkulturell>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Statistische Ämter des Bundes und der Länder (2011): Zensus 2011. Bevölkerung nach Geschlecht, Alter, Staatsangehörigkeit, Familienstand und Religionszugehörigkeit. http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.statistikportal.de%2FStatistikportal%2FZensus_2011_Bevoelkerung.pdf&ei=L5boU5D4AfTY7Ab03oCwCA&usg=AFQjCNHkofwF0csWU9yb6H3Klgj2whKuA&bvm=bv.72676100,d.ZGU&cad=rja. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Statistisches Bundesamt (2013a): Bevölkerung mit Migrationshintergrund - Ergebnisse des Mikrozensus 2012 -, Wiesbaden. https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCgQFjAB&url=https%3A%2F%2Fwww.destatis.de%2FDE%2FPublikationen%2FThematisch%2FBevoelkerung%2FMigrationIntegration%2FMigrationshintergrund2010220127004.pdf%3F__blob%3DpublicationFile&ei=mpboU6HbHIB7Qbbt4HoDQ&usg=AFQjCNHy1JY4Eh7853Q7X3HvX_eYhDt4bQ&bvm=bv.72676100,d.ZGU&cad=rja. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Statistisches Bundesamt (2013b): ZENSUS 2011: 80,2 Millionen Einwohner lebten am 9. Mai 2011 in Deutschland. https://www.zensus2011.de/SharedDocs/Aktuelles/Pressemitteilung_des_Statistischen_Bundesamtes.html?nn=3065474. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

Statistisches Bundesamt (2014): Bevölkerungsentwicklung. <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/Bevoelkerung.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.

- Ulucan, S. (2008): Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken. Plädoyer für einen Mentalitätswandel am Beispiel Berlins, Berlin.
- United Nations (1948): Allgemeine Erklärung der Menschenrechte.
<http://www.un.org/depts/german/grunddok/ar217a3.html>. Zuletzt geprüft am 11.08.2014.
- Vedder, G. (2011): Die Grundlagen von Diversity Management, in: Vedder, G./Göbel. Elisabeth/Krause, F. (Hrsg.): Fallstudien zum Diversity Management, München, Mering, S. 1–17.
- Vogelmann, W. (2010): Schrittmacher der kommunalen Integrationsarbeit. Stadtbibliothek Bergkamen initiiert Bildungskonzept für Kinder mit Migrationshintergrund, in: BuB Forum Bibliothek und Information 62, 10, S. 678–679.
- Voigt, V. (2013): Interkulturelles Mentoring made in Germany. Zum Cultural Diversity Management in multinationalen Unternehmen, Wiesbaden.

Anhang

Anhang A Das Anschreiben zum Fragebogen

Name von Ansprechpartner/in (z.B.: An den Leiter/Direktor der ... Bibliothek ... Herrn/Frau ...
Name der Bibliothek
Straße
PLZ und Ort

Bremen, XX.XX.XXX



Erhebungsanfrage zu meiner Masterarbeit „Diversity Management in Öffentlichen Bibliotheken: individuelle Verschiedenheit der Mitarbeiter erkennen und nutzen. Wie multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in 20 größten deutschen Städten?“

Sehr geehrte/r ...,

ich studiere Bibliotheks- und Informationswissenschaft als berufsbegleitendes Weiterbildungsstudium an der Fachhochschule Köln und befinde mich in den Vorbereitungen zu meiner Masterarbeit, die sich mit dem Thema der Multikulturalität der Öffentlichen Bibliotheken befasst. Öffentliche Bibliotheken bieten in der Regel ihre Dienstleistungen nach dem Gleichberechtigungsprinzip des freien Zugangs an. Das bedeutet, dass Kundinnen und Kunden die gewünschten Bibliotheksdienstleistungen unabhängig vom Alter, der Rasse, dem Geschlecht, der Religion, der Nationalität, Sprache oder sozialer Herkunft – alles Diversity-Merkmale - erhalten. Diversity bedeutet nichts anderes als Vielfalt. Diversity Management heißt entsprechend, Vielfalt zu bekennen, zu respektieren, zu akzeptieren und die Vorteile, die durch die Diversität entstehen, zu nutzen.

Eins der zentralen Ziele, die von der Politik von den Öffentlichen Bibliotheken gefordert wird, ist es, Migrantinnen und Migranten, beim Erlernen der deutschen Kultur und Sprache zu unterstützen. Das Bibliothekspersonal spielt dabei eine große Rolle. Denn einige von den Bibliotheksmitarbeiterinnen und Bibliotheksmitarbeiter sprechen bestenfalls die Muttersprachen der Migrantinnen und Migranten und somit auch gegebene Mentalitätsunterschiede angehen können.

Svetlana Andreeva

Rudolf-Schulze-Weg 23 • 28357 Bremen • Tel.: 015159243985 • E-Mail: svetlanaandreeva@gmx.de

Im Rahmen meiner Masterarbeit gehe ich der Frage nach, ob und inwieweit Diversity Management in Öffentlichen Bibliotheken bekannt ist. Hierbei bin ich auf Ihre Unterstützung angewiesen.

Ich möchte Sie daher bitten, etwas Zeit zu finden, um meine Fragen über die Angebote Ihrer Bibliothek und die Kenntnisse Ihres Personals zu beantworten. Der beiliegende Fragebogen wird dazu beitragen, den Status Quo des Migrationshintergrundes beim Bibliothekspersonal in den angeschriebenen Öffentlichen Bibliotheken zu ermitteln. Daher ist es mir sehr wichtig, dass Sie sich an der Erhebung beteiligen.

Bitte schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen bis zum XX.XX.XXXX möglichst als PDF- Anhang an die o.g. E-Mail-Adresse oder postalisch an die o.g. Adresse. Bei Bedarf schicke ich Ihnen gern einen vorfrankierten Briefumschlag. In diesem Fall bitte ich Sie um eine kurze E- Mail.

Mit freundlichen Grüßen

Svetlana Andreeva

Anhang B Fragebogen zur Umfrage

Svetlana Andreeva

Rudolf-Schulze-Weg 23 • 28357 Bremen • Tel.: 015159243985 • E-Mail: svetlanaandreeva@gmx.de

Umfrage unter ausgewählten Öffentlichen Bibliotheken
im Zusammenhang mit der Erhebung zum
„Diversity-Management in Öffentlichen Bibliotheken: individuelle Verschiedenheit der
Mitarbeiter erkennen und nutzen.“
Wie multikulturell sind die Öffentlichen Bibliotheken in 20 größten deutschen Städten?“
(durchgeführt als Masterarbeit im WS 2013/14 am Institut für Informationswissenschaft der
Fachhochschule Köln)

1 Personal

1.1 Arbeiten in Ihrer Bibliothek Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund?

- ☐ Ja, und zwar Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von insgesamt Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern.
- ☐ Nein*
 - ☐ *Wenn Sie diese Frage mit „Nein“ beantwortet haben, setzen Sie die Bearbeitung des Fragebogens bitte bei Frage 1.4.

1.2 Wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewusst im Hinblick auf die demografische Situation/Entwicklung im Einzugsgebiet Ihrer Bibliothek angestellt?

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Teils/Teils

1.3 Welche Muttersprachen der Kundinnen und Kunden sind mit den Muttersprachen des Bibliothekspersonals abgedeckt? (Mehrfachnennungen sind möglich):

- ☐ Türkisch
- ☐ Arabisch
- ☐ Russisch
- ☐ Polnisch
- ☐ Bulgarisch
- ☐ Serbisch
- ☐ Sonstiges:

1.4 Wird der Wunsch nach mehr Bewerberinnen und Bewerber mit Migrationshintergrund im Bewerberanforderungsprofil festgehalten?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

1.5 Hat Ihr Bibliothekspersonal an Fortbildungen zu interkulturellen Themen in den Jahren 2011 bis 2013 teilgenommen*? (Mehrfachnennungen sind möglich):

- ☐ Ja, und zwar an
 - ☐ Fortbildungen mit Informationen zu den Herkunftskulturen der Kundinnen und Kunden
 - ☐ Fortbildungen zu Interkultureller Kommunikation, Umgang mit Diversity
 - ☐ Sprachkursen
- ☐ Nein

*Wenn Sie diese Frage mit „Nein“ beantwortet haben, setzen Sie bitte die Bearbeitung des Fragebogens bei Frage 1.7 fort.

1.6 Wird der Besuch von Fortbildungen zu interkulturellen Themen gefördert?

- ☐ Ja*
- ☐ Nein

*Wenn Sie diese Frage mit „Ja“ beantwortet haben, konkretisieren Sie bitte die Förderungsart:

- ☐ Finanzielle Förderung
- ☐ Anerkennung der Arbeitszeit
- ☐ Gewährung von Bildungsurlaub
- ☐ Sonstiges:

1.7 Nahmen Leitungskräfte Ihrer Bibliothek an Veranstaltungen zu interkulturellen Themen in den Jahren 2011 bis 2013 teil?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

2 Strategische Ziele und Organisation der Bibliothek

2.1 Hat Ihre Bibliothek ein Bibliotheksleitbild?

- ☐ Ja
- ☐ Nein*

*Wenn Sie diese Frage mit „Nein“ beantwortet haben, setzen Sie die Bearbeitung des Fragebogens bei der Frage 2.3 fort.

2.2 Sind Ziele zu den Dienstleistungen, die auf die Bedürfnisse der multikulturellen Gesellschaft und ihrer Mitglieder zugeschnitten sind, im Bibliotheksleitbild verankert?

- ☐ Ja
- ☐ Nein*

*Wenn Sie diese Frage mit „Nein“ beantwortet haben: gibt es andere Stellen, an denen solche Ziele festgehalten sind? Wenn „Ja“, an welcher Stelle genau?

- ☐ Ja*
- ☐ Nein

2.3 Welche Angebote gibt es in Ihrer Bibliothek, die Belange von Personen mit Migrationshintergrund berücksichtigen? (Mehrfachnennungen sind möglich):

- ☐ Angebot von muttersprachlichen bzw. fremdsprachlichen Medien

Svetlana Andreeva

Rudolf-Schulze-Weg 23 • 28357 Bremen • Tel.: 015159243985 • E-Mail: svetlanaandreeva@gmx.de

- ☐ Veranstaltungen für Menschen mit Migrationshintergrund
- ☐ Muttersprachliche Beratung durch das Bibliothekspersonal mit Migrationshintergrund
- ☐ Sonstiges:

2.4 Existieren Kooperationen Ihrer Bibliothek mit anderen Institutionen in Ihrem Einzugsgebiet, um das Angebot für Personen mit Migrationshintergrund optimal gestalten zu können?

- ☐ Ja*
- ☐ Nein

*Wenn Sie diese Frage mit „Ja“ beantwortet haben, konkretisieren Sie bitte Ihre Antwort (Mehrfachnennungen sind möglich):

- ☐ Mit Schulen
- ☐ Mit Kindergärten
- ☐ Mit anderen Bibliotheken
- ☐ Mit Volkshochschulen
- ☐ Sonstiges:

3 Angebot und Kunden

3.1 Berücksichtigt Ihre Bibliothek beim Erstellen des Angebots für Personen mit Migrationshintergrund die statistischen Daten zur demografischen Entwicklung im Einzugsgebiet Ihrer Bibliothek?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

3.2 Kaufen Sie folgende Medien? (Mehrfachnennungen sind möglich):

- ☐ Medien zum Erlernen der deutschen Sprache
- ☐ Medien zu interkulturellen Themen (wie z.B. Integration)
- ☐ fremdsprachige Medien
- ☐ Nein

3.3 Ist die Ausstattung Ihrer Bibliothek u.a. auch auf Ihre Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund ausgerichtet?

- ☐ Ja*
- ☐ Nein

*Wenn Sie diese Frage mit „Ja“ beantwortet haben, konkretisieren Sie bitte, welche Ausstattung genau haben Sie (Mehrfachnennungen sind möglich):

- ☐ Mehrsprachige Webseite
- ☐ Mehrsprachiger OPAC
- ☐ Multilinguale Leitsysteme
- ☐ Fremdsprachige Beschilderungen

Svetlana Andreeva

Rudolf-Schulze-Weg 23 • 28357 Bremen • Tel.: 015159243985 • E-Mail: svetlanaandreeva@gmx.de

- ☐ mehrsprachige Informationsmaterialien über die Angebote und Services der Bibliothek
- ☐ Gebetsräume
- ☐ Sonstiges:

3.4 Gab es in Ihrer Bibliothek in den Jahren 2011 bis 2013 mehrsprachige Veranstaltungen?

- ☐ Ja, und zwar insgesamt Veranstaltungen
- ☐ Nein*

*Wenn Sie diese Frage mit „Nein“ beantwortet haben, setzen Sie die Bearbeitung des Fragebogens bitte bei Frage 3.6 fort.

3.5 Soll das interkulturelle Bibliotheksangebot in 2014 und später erweitert werden?

- ☐ Ja, und zwar insbesondere durch/mit
- ☐ Nein*

3.6 Werden Personen mit Migrationshintergrund in die Gestaltung interkultureller Bibliotheksangebote eingebunden?

- ☐ Ja, und zwar in Form von:
- ☐ Nein

4 Ihre Meinung ist gefragt!

Und nun zwei letzte Fragen:

a) Sind Sie mit dem existierenden Angebot für Ihre Kundinnen und Kunden zufrieden?

- ☐ Ja
- ☐ Nein*
- ☐ Teils/Teils

*Wenn Sie die Frage mit „Nein“ beantwortet haben: Welche Faktoren sind für diese unbefriedigende Situation hauptsächlich verantwortlich?

Svetlana Andreeva

Rudolf-Schulze-Weg 23 • 28357 Bremen • Tel.: 015159243985 • E-Mail: svetlanaandreeva@gmx.de

b) Sind Sie mit den Fortbildungsmöglichkeiten für Sie und Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zufrieden?

- ☐ Ja
- ☐ Nein*
- ☐ Teils/Teils

*Wenn Sie die Frage mit „Nein“ beantwortet haben: Welche Faktoren sind für diese unbefriedigende Situation hauptsächlich verantwortlich?

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an dieser Befragung!

Bitte den ausgefüllten Fragebogen bis zum
XX.XX.XXXX
zurücksenden an:
svetlanaandreeva@gmx.de

Anhang C Auswertung der Befragung

Personal

Wird der Besuch von Fortbildungen zu interkulturellen Themen gefördert?

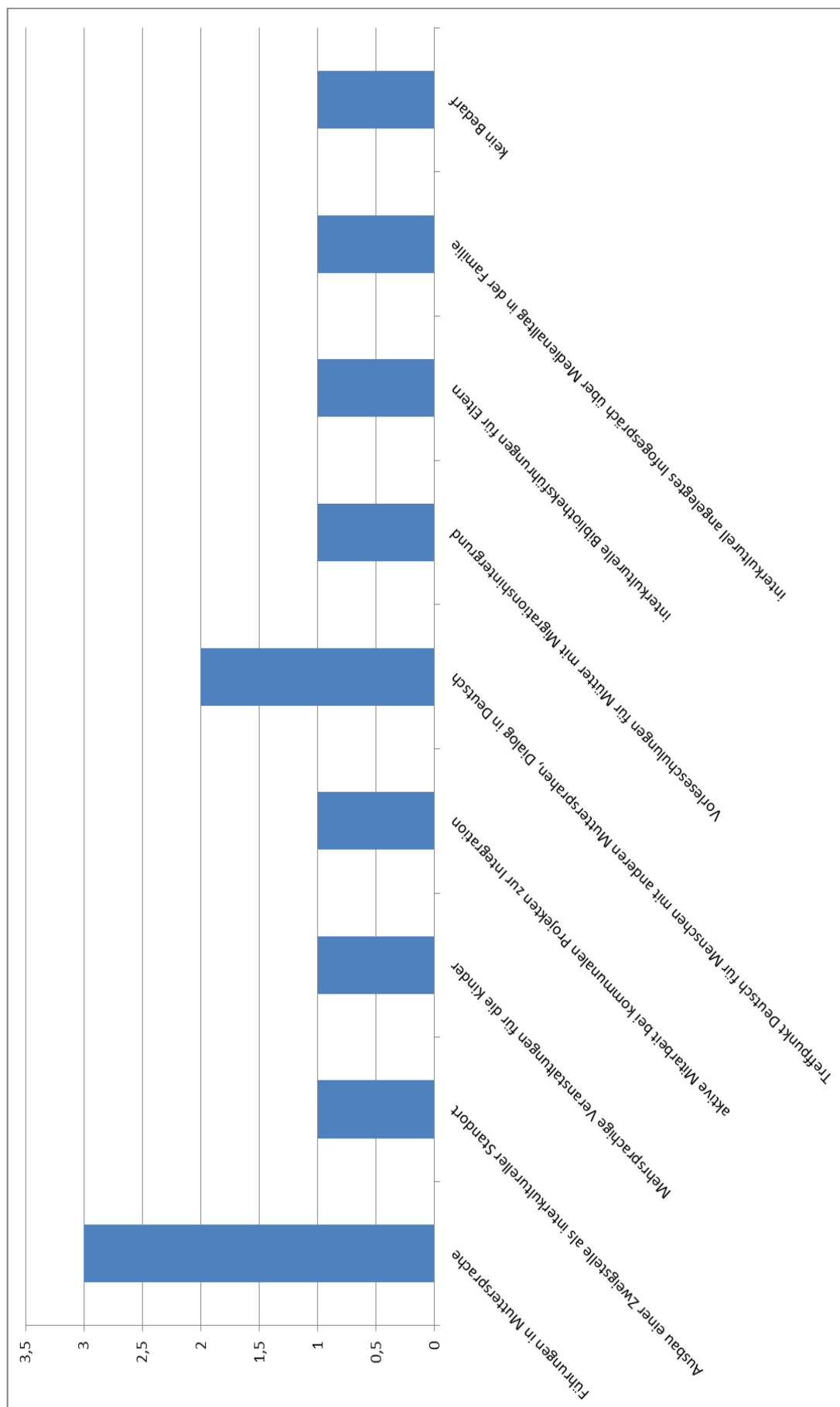
Unter „Sonstiges“ wurden folgende Förderungsarten genannt:

- Inhouse-Fortbildungen speziell für Berufstätige,
- Organisation der Grundfortbildungen zur interkulturellen Kompetenz in Kooperation mit anderen Einrichtungen wie städtischem Personal- und Organisationsamt

Strategische Ziele und Organisation der Bibliothek

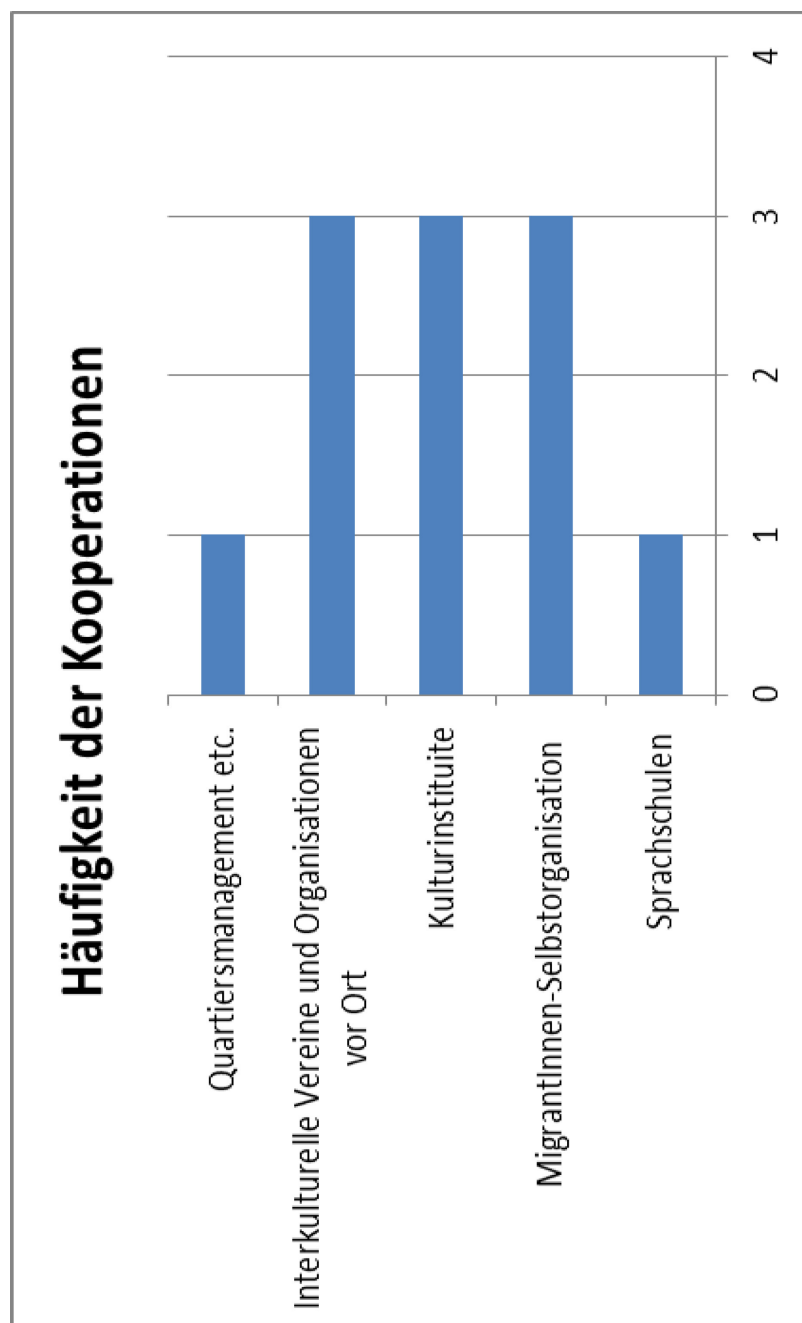
Welche Angebote gibt es in Ihrer Bibliothek, die Belange von Personen mit Migrationshintergrund berücksichtigen? (Mehrfachnennungen sind möglich):

Unter „Sonstiges“ wurden folgende Punkte aufgelistet:



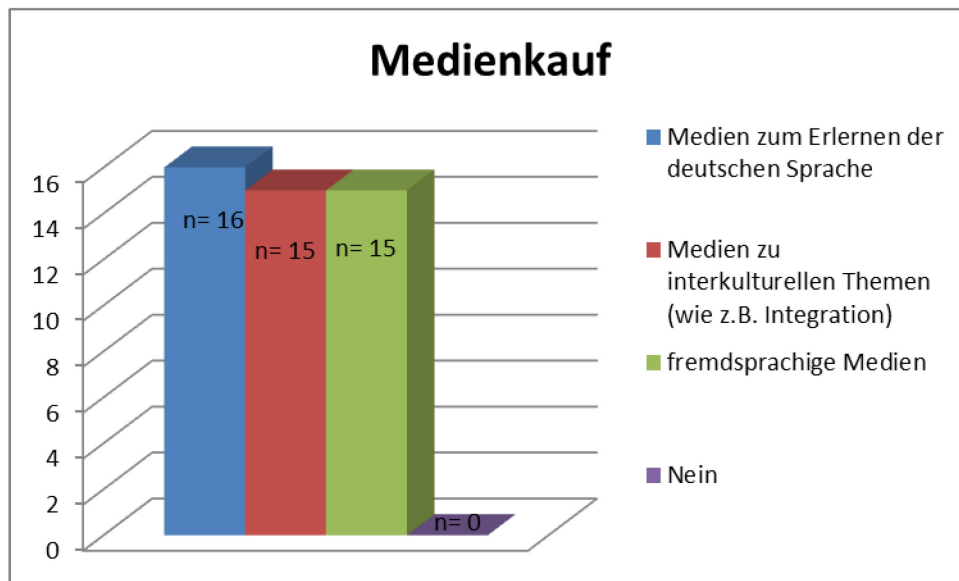
Existieren Kooperationen Ihrer Bibliothek mit anderen Institutionen in Ihrem Einzugsgebiet, um das Angebot für Personen mit Migrationshintergrund optimal gestalten zu können?

Unter „Sonstiges“ wurde folgendes vermerkt:



Angebot und Kunden

Kaufen Sie folgende Medien? (Mehrfachnennungen sind möglich):

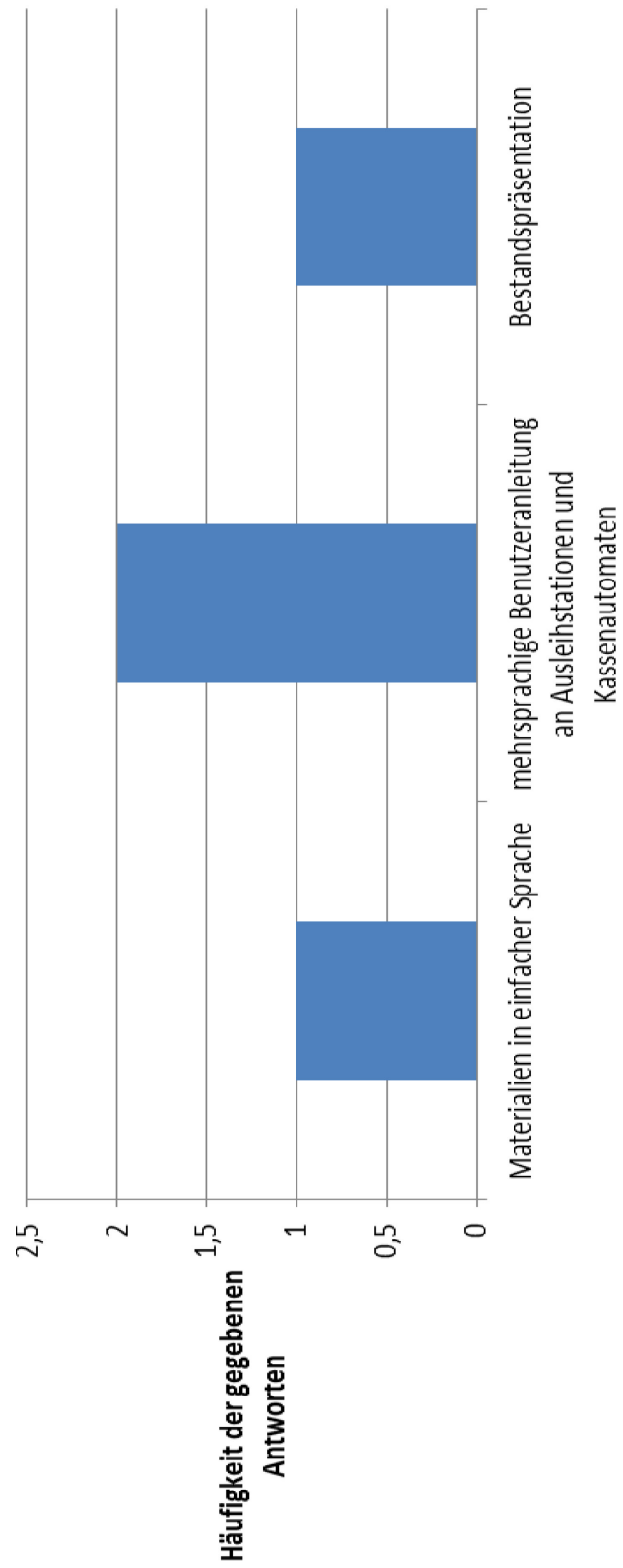


Gesamtzahl der gegebenen Antworten von insgesamt 16 Rückmeldungen n= 62

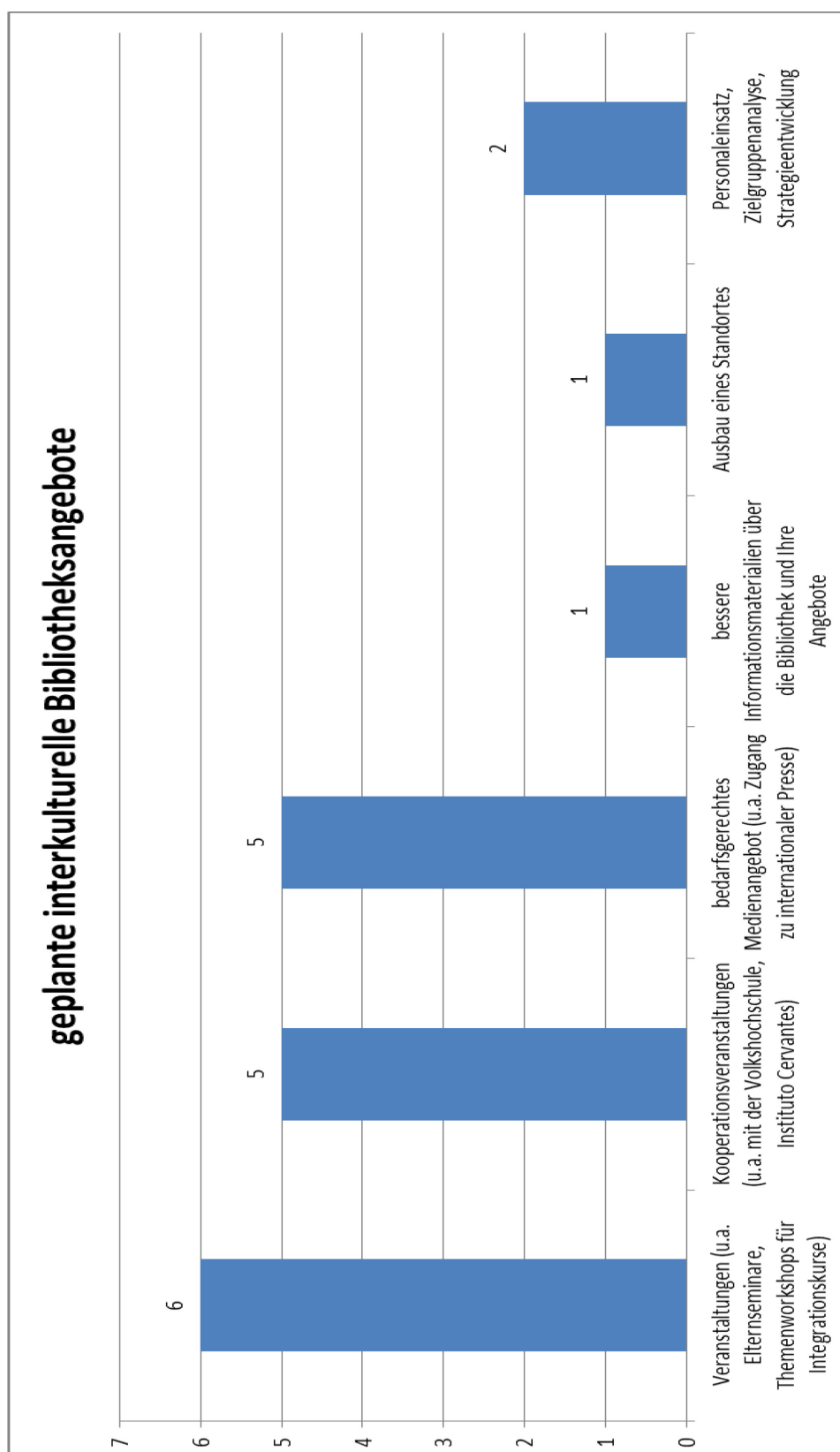
Ist die Ausstattung Ihrer Bibliothek u.a. auch auf Ihre Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund ausgerichtet?

Sonstiges:

Sonstige Ausstattung



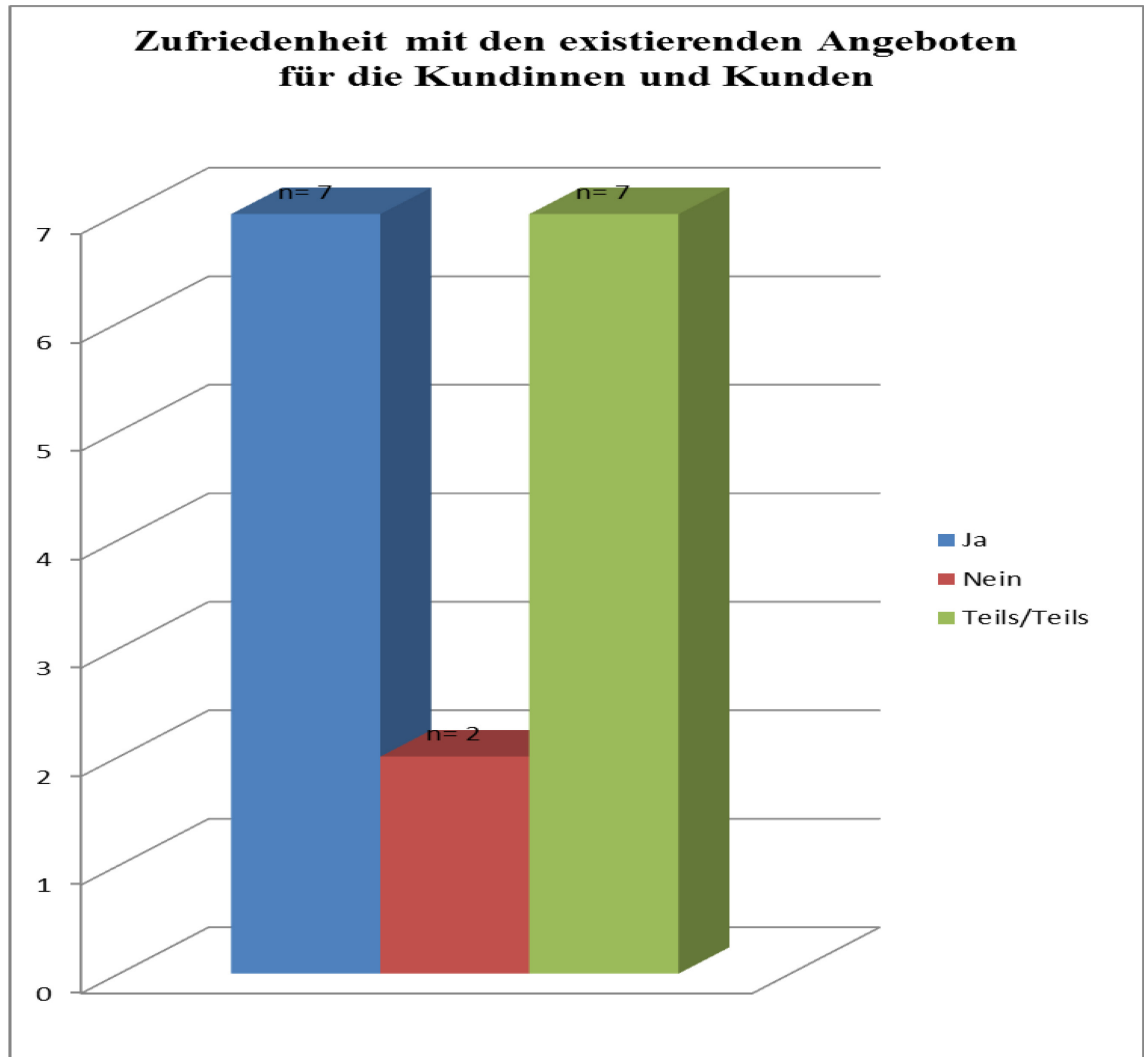
Soll das interkulturelle Bibliotheksangebot in 2014 und später erweitert werden?



Ihre Meinung ist gefragt!

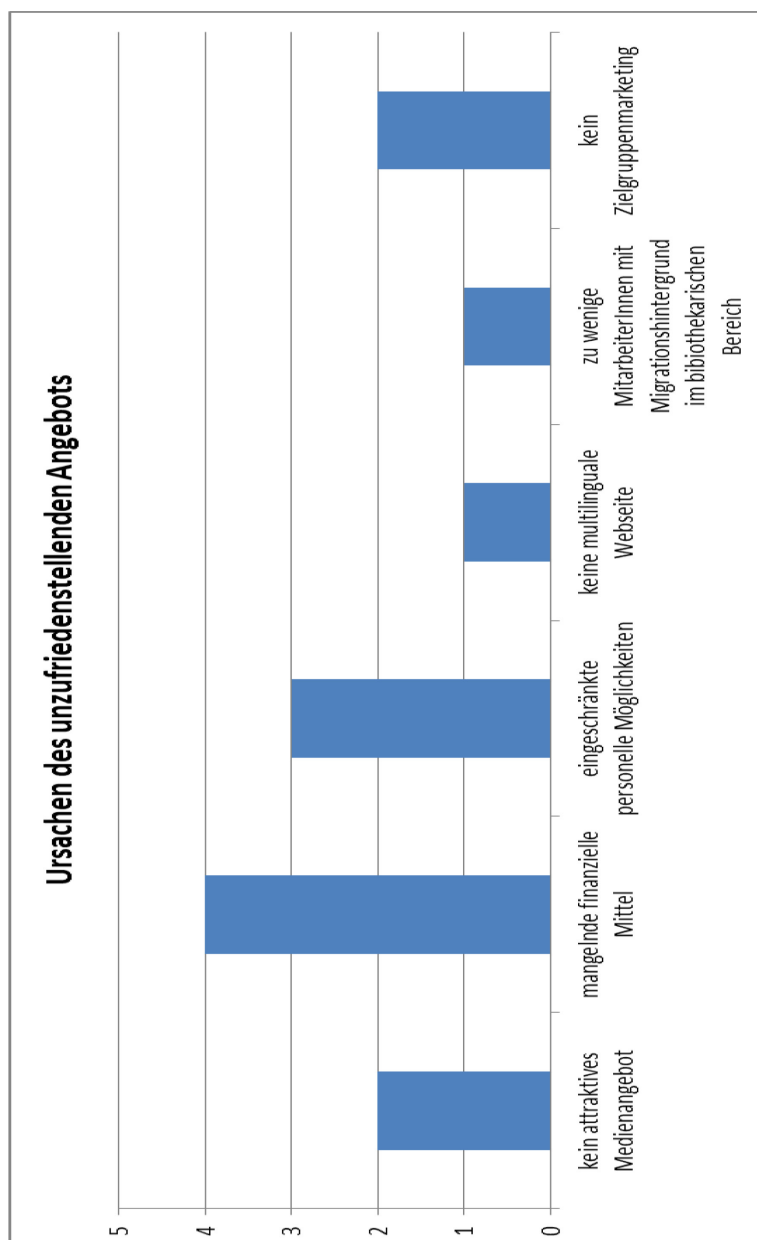
Und nun zwei letzte Fragen:

Sind Sie mit dem existierenden Angebot für Ihre Kundinnen und Kunden zufrieden?

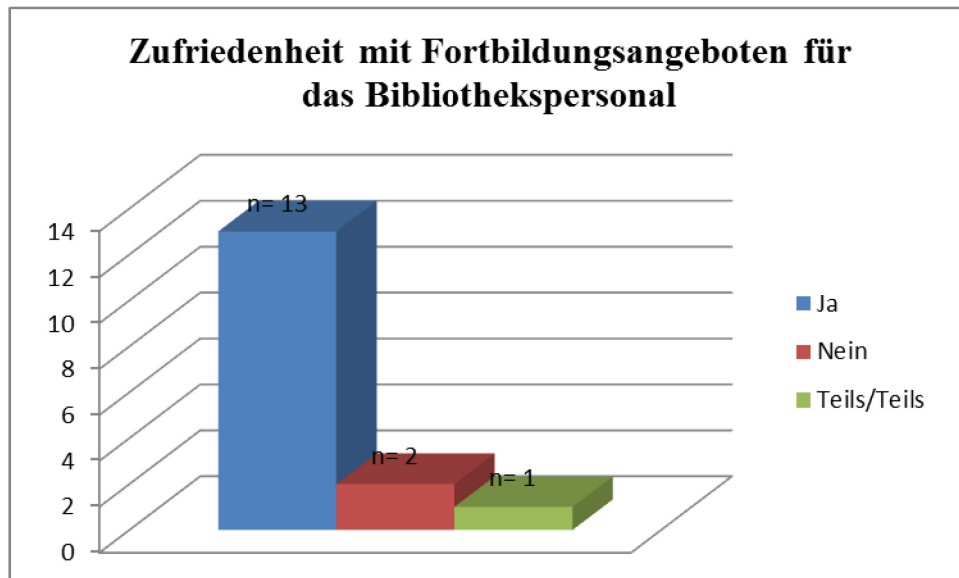


Gesamtzahl der Antworten n=16

Wenn Sie die Frage mit „Nein“ beantwortet haben: Welche Faktoren sind für diese unbefriedigende Situation hauptsächlich verantwortlich?



Sind Sie mit den Fortbildungsmöglichkeiten für Sie und Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zufrieden?



Gesamtzahl der Antworten n= 16

Anhang D Tabellenband zum Anhang C

Personal

Arbeiten in Ihrer Bibliothek Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund?

Ja*	14	(87,50%)
Nein	2	(12,50%)
Summe	16	
Ohne Antwort	0	

* Ja, und zwar Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von insgesamt Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern.

Mitarbeiter mit Migrationshintergrund	Mitarbeiter insgesamt	Prozentual Mitarbeiter mit Migrationshintergrund zu Mitarbeiter insgesamt
18	118	15,25%
5	109	4,59%
19	160	11,88%
10	63	15,87%
7	70	10,00%
4	127	3,15%
30	190	15,79%
106	514	20,62%
3	81	3,70%
		Mittelwert
		11,21%

Wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewusst im Hinblick auf die demografische Situation/Entwicklung im Einzugsgebiet Ihrer Bibliothek angestellt?

Ja	0	(0,00%)
Nein	8	(57,14%)
Teils/Teils	6	(42,86%)
Summe	14	
Ohne Antwort	2	

Welche Muttersprachen der Kundinnen und Kunden sind mit den Muttersprachen des Bibliothekspersonals abgedeckt? (Mehrfachnennungen sind möglich):

Sprachen	Anzahl
Türkisch	12
Arabisch	4
Russisch	11
Polnisch	10
Bulgarisch	3
Serbisch	2
Sonstige Sprachen	8
Summe	50

Sonstige Sprachen:

Sprachen	Anzahl
Persisch	2
Kurdisch	1
Spanisch	4
Kroatisch	1
Finnisch	1
Persisch	1
Ukrainisch	1
Inuit	1
Italienisch	2
Englisch	4
Französisch	3
Berberisch	1
Estnisch	1
Ungarisch	1
Albanisch	1

Wird der Wunsch nach mehr Bewerberinnen und Bewerber mit Migrationshintergrund im Bewerberanforderungsprofil festgehalten?

Ja	9	(56,25%)
Nein	7	(43,75%)
Summe	16	
Ohne Antwort	0	

Hat Ihr Bibliothekspersonal an Fortbildungen zu interkulturellen Themen in den Jahren 2011 bis 2013 teilgenommen? (Mehrfachnennungen sind möglich):

Fortbildungsarten	Anzahl
Fortbildungen mit Informationen zu den	6
Fortbildungen zu Interkultureller Kommu	12
Sprachkurse	6
Nein	1
Summe	38

Wird der Besuch von Fortbildungen zu interkulturellen Themen gefördert?

Förderungsart	Anzahl
Finanzielle Förderung	8
Anerkennung der Arbeitszeit	14
Gewährung von Bildungsurlaub	5
Sonstiges	6
Summe	33

Nahmen Leitungskräfte Ihrer Bibliothek an Veranstaltungen zu interkulturellen Themen in den Jahren 2011 bis 2013 teil?

Ja	15	(93,75%)
Nein	1	(6,25%)
Summe	1	
Ohne Antwort	0	

Strategische Ziele und Organisation der Bibliothek

Hat Ihre Bibliothek ein Bibliotheksleitbild?

Antwort	Anzahl
Ja	11
Nein	5
Summe	16

Sind Ziele zu den Dienstleistungen, die auf die Bedürfnisse der multikulturellen Gesellschaft und ihrer Mitglieder zugeschnitten sind, im Bibliotheksleitbild verankert?

Antworten	Anzahl
Ja	10
Nein	2
ohne Antwort	4

Welche Angebote gibt es in Ihrer Bibliothek, die Belange von Personen mit Migrationshintergrund berücksichtigen? (Mehrfachnennungen sind möglich):

Angebotsarten	Anzahl
Angebot von muttersprachlichen bzw. fremdsprachlichen Medien	15
Veranstaltungen für Menschen mit Migrationshintergrund	13
Muttersprachliche Beratung durch das Bibliothekspersonal mit Migrationshintergrund	5
Sonstiges	10
Summe	43

Unter „Sonstiges“ wurden folgende Punkte aufgelistet:

Angebote	Häufigkeit
Führungen in Muttersprache	3
Ausbau einer Zweigstelle als interkultureller Standort	1
Mehrsprachige Veranstaltungen für die Kinder	1
aktive Mitarbeit bei kommunalen Projekten zur Integration	1
Treffpunkt Deutsch für Menschen mit anderen Muttersprachen, Dialog in Deutsch	2
Vorleseschulungen für Mütter mit Migrationshintergrund	1
interkulturelle Bibliotheksführungen für Eltern	1
interkulturell angelegtes Infogespräch über Medienalltag in der Familie	1
kein Bedarf	1

Existieren Kooperationen Ihrer Bibliothek mit anderen Institutionen in Ihrem Einzugsgebiet, um das Angebot für Personen mit Migrationshintergrund optimal gestalten zu können?

Antworten	Anzahl
Mit Schulen	11
Mit Kindergärten	11
Mit anderen Bibliotheken	3
Mit Volkshochschulen	11
Sonstiges	8
Summe	44

Unter „Sonstiges“ wurde folgendes vermerkt:

Kooperationsinstitutionen	Häufigkeit
Sprachschulen	1
MigrantInnen-Selbstorganisation	3
Kulturinstitute	3
Interkulturelle Vereine und Organisationen vor Ort	3
Quartiersmanagement etc.	1

Angebot und Kunden

Berücksichtigt Ihre Bibliothek beim Erstellen des Angebots für Personen mit Migrationshintergrund die statistischen Daten zur demografischen Entwicklung im Einzugsgebiet Ihrer Bibliothek?

Antworten	Anzahl
Ja	13
Nein	3
Summe	16

Kaufen Sie folgende Medien? (Mehrfachnennungen sind möglich):

Antworten	Anzahl
Medien zum Erlernen der deutschen Sprache	16
Medien zu interkulturellen Themen (wie z.B. Integration)	15
fremdsprachige Medien	15
Nein	0
Summe	62

Ist die Ausstattung Ihrer Bibliothek u.a. auch auf Ihre Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund ausgerichtet?

Ja*	13	(81,25%)
Nein	3	(18,75%)
Summe	16	
Ohne Antwort	0	

Wenn Sie diese Frage mit „Ja“ beantwortet haben, konkretisieren Sie bitte, welche Ausstattung genau haben Sie (Mehrfachnennungen sind möglich):

Antworten	Anzahl
Mehrsprachige Webseite	5
Mehrsprachiger OPAC	3
Multilinguale Leitsysteme	3
Fremdsprachige Beschilderungen	2
mehrsprachige Informationsmaterialien über die Angebote und S	12
Gebetsräume	0
Sonstiges	6
Summe	31

Sonstiges:

Antworten	Anzahl
Materialien in einfacher Sprache	1
mehrsprachige Benutzeranleitung an Ausleihstationen und Kassenautomaten	2
Bestandspräsentation	1
Gebetsräume werden grundsätzlich abgelehnt	2

Gab es in Ihrer Bibliothek in den Jahren 2011 bis 2013 mehrsprachige Veranstaltungen?

Einrichtungen	Anzahl der Veranstaltungen
Bibliothek 1	40
Bibliothek 2	30
Bibliothek 3	14
Bibliothek 4	30
Bibliothek 5	50
Bibliothek 6	20
Zahl nicht ermittelt	4

Soll das interkulturelle Bibliotheksangebot in 2014 und später erweitert werden?

Ja	12	(80,00%)
Nein	3	(20,00%)
Summe	15	
Ohne Antwort	1	

Bibliotheksangebote	Häufigkeit
Veranstaltungen (u.a. Elternseminare, Themenworkshops für Integrationskurse)	6
Kooperationsveranstaltungen (u.a. mit der Volkshochschule, Instituto Cervantes)	5
bedarfsgerechtes Medienangebot (u.a. Zugang zu internationaler Presse)	5
bessere Informationsmaterialien über die Bibliothek und Ihre Angebote	1
Ausbau eines Standortes	1
Personaleinsatz, Zielgruppenanalyse, Strategieentwicklung	2

Werden Personen mit Migrationshintergrund in die Gestaltung interkultureller Bibliotheksangebote eingebunden?

Ja	14	(87,50%)
Nein	2	(12,50%)
Summe	16	
Ohne Antwort	0	

Ja, und zwar in Form von

Arten der Einbindung	Häufigkeit
Führungen für Teilnehmer von Integrationskursen	1
Lesungen, Veranstaltungen, Führungen (z.B. Bilderbuchkino)	5
in Form von Kooperationen (z.B. mit Migrantenverein)	4
inhaltliche Einschätzung, Bestandsaufbau, Fachlektoren	5

Ihre Meinung ist gefragt!

Und nun zwei letzte Fragen:

Sind Sie mit dem existierenden Angebot für Ihre Kundinnen und Kunden zufrieden?

Antworten	Anzahl
Ja	7
Nein	2
Teils/Teils	7
Summe	16

Wenn Sie die Frage mit „Nein“ beantwortet haben: Welche Faktoren sind für diese unbefriedigende Situation hauptsächlich verantwortlich?

Ursachen	Häufigkeit
kein attraktives Medienangebot	2
mangelnde finanzielle Mittel	4
eingeschränkte personelle Möglichkeiten	3
keine multilinguale Webseite	1
zu wenige MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund im bibiothekarischen Bereich	1
kein Zielgruppenmarketing	2

Sind Sie mit den Fortbildungsmöglichkeiten für Sie und Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zufrieden?

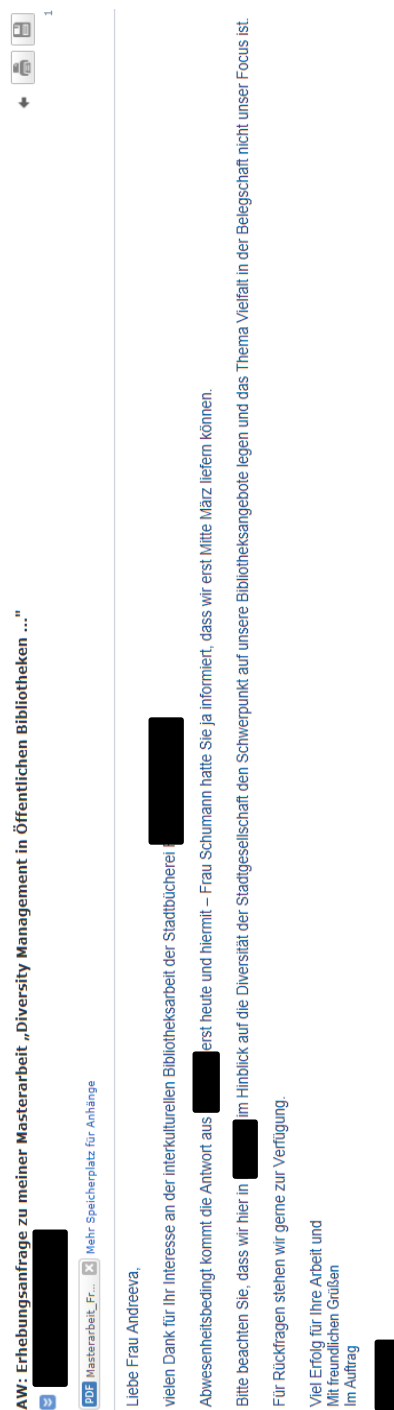
Antworten	Anzahl
Ja	13
Nein	2
Teils/Teils	1
Summe	16

Anhang E Exzerpte des E-Mail-Verkehrs zwischen den Öffentlichen Bibliotheken und der Autorin

Aus dem E-Mail-Verkehr vom 24.02.2014

„Die Nachfrage [nach Angeboten für die Nutzer mit Migrationshintergrund] ist sehr gering, da der Bevölkerungsanteil mit knapp 8 Prozent relativ klein ist. Ein erkennbar starkes Herkunftsland und eine lokale Konzentration sind nicht nachgewiesen.“

Aus dem E-Mail-Verkehr vom 11.03.2014



Sowie:

„Aus unserer Sicht nicht sinnvoll zu beantworten, da die meisten Bibliotheken kleine Teams (3-4 Personen) haben, und die oft mehr als 50 Sprachen im Viertel nicht abdecken können. Wichtiger: Einfaches Deutsch und allgemeine interkulturelle Kompetenz.“

Aus dem E-Mail-Verkehr vom 05.03.2014

↕

↓

↑

🖨

📎

Vollansicht schließen

05.03.2014 um 11:36 Uf

Erhebungsanfrage zu meiner Masterarbeit "Diversity Management in Öffentlichen Bibliotheken ..."

Vom: Markus Volz

PDF Masterarbeit_Fr... Mehr Speicherplatz für Anhänge

Hallo Frau Andreeva,
gerne übersende ich Ihnen unsere Daten.

Zu 1.4: Bei externen Stellenausschreibungen ist folgende Formulierung zu finden:

Die Stadt Köln fördert die Gleichstellung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und begrüßt deshalb Bewerbungen von Frauen und Männern, unabhängig von deren Ethnischer, kultureller oder sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Identität.